



Hospital  
Mario Gaitán Yanguas



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
REGIÓN DE SALUD  
SOACHA

GERENCIA  
SOACHA – CUNDINAMARCA  
NIT. 800.006.850-3

Página 1 de 3

## RESOLUCIÓN No. 086 (Mayo 20 de 2024)

**“Por medio de la cual se Actualiza el Sistema de Información y Atención al Usuario de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha”**

### EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA

En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas en los artículos 184,185 y 186 de la Ley 100 de 1993, la ordenanza 20 de 1986 y el Decreto 1876 del 1994 del Ministerio de Salud, y

#### CONSIDERANDO

La EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA, es una institución prestadora de servicios de Salud, constituida como categoría especial de entidad pública descentralizada de orden departamental, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa adscrita a la Secretaría de Salud de Cundinamarca o quien haga sus veces, integrante del sistema general de seguridad social en salud y sometida al régimen jurídico existente previsto en el Capítulo III artículos 194 y 195 de la Ley 100 de 1993.

La ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad de la Administración Pública y se fijan otras disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

El decreto 2232 de 1995, por medio del cual se reglamente la ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el Sistema de Quejas y Reclamos.

El Decreto Nacional 1011 de 2006 establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud – SOGCS, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, señala las características y componentes del sistema, las entidades responsables del funcionamiento.

La Ley 1437 de 2011 de la Presidencia de la República por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La Ley 1438 de 2011 Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones dentro de ellas en su Artículo 136 Política Nacional de Participación Social.

La ley estatutaria 1751 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

La ley 1755 del 30 de junio de 2015 por medio de la cual se regular el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La Ley Estatutaria de Participación 1757 de 2015, adoptada mediante Resolución 2063 de 2017 Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud – PPSS.

El Decreto Único Reglamentario 780 del 06 de mayo de 2016, del Ministerio de Salud y Protección Social compilatorio de normas reglamentarias preexistentes del sector salud, parte 10. Participación de la comunidad en Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud – SOGCS, del Sistema General de Seguridad Social en Salud “Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación social en la prestación de servicios de salud”

**RESOLUCIÓN No. 086**  
(Mayo 20 de 2024)

**“Por medio de la cual se Actualiza el Sistema de Información y Atención al Usuario de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha”**

La circular externa 008 del 14 de septiembre de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007 en el título VII Protección al usuario y participación ciudadana capítulo primero protección al usuario.

El Decreto 2601 del 22 de noviembre de 2019 de la Presidencia de la República por medio de la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

De acuerdo con la normatividad vigente se deroga la resolución No. 018 de del 01 de abril de 2020 del Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha por cambio de razón social a Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha y representante legal.

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Actualizar el Sistema de Información y Atención al Usuario -SIAU y adecuar una oficina, la cual estará ubicada en un área accesible para el usuario y su familia.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** El Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU estará dotado con la infraestructura y documentación necesaria para el trámite o recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones interpuestas por los usuarios y/o comunidad en general que demanden servicios de salud.

**ARTÍCULO TERCERO:** El Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU estará a cargo del profesional asignado por la Empresa Social del Estado Región de Salud Socha.

**ARTÍCULO CUARTO:** El Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU en cabeza del profesional asignado deberá garantizar la ejecución de las siguientes actividades:

1. Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones.
2. Gestionar y emitir respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones recepcionadas mediante los diferentes canales de atención.
3. Apoyar las actividades orientadas a la humanización en la atención.
4. Brindar información y orientación al usuario.
5. Generar las directrices necesarias para la aplicación de encuestas de satisfacción de manera mensual realizando así informes cualitativos y cuantitativos, acompañados de planes de mejora de ser requerido.

**ARTÍCULO QUINTO:** El Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU realizará la apertura de los buzones del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones con la siguiente periodicidad:

1. Hospital Mario Gaitán Yanguas, Centro de Consulta Externa y Centro de Salud de Sibaté adscritos a la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha una vez por semana.
2. Centros, Puestos de Salud y sedes adscritas del municipio de Soacha, Granada y Sibaté de la Empresa Social del Estado región de Salud Soacha una vez por mes.

**ARTÍCULO SEXTO:** El Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU deberá realizar de manera periódica los reportes mensuales y trimestrales a la Oficina de Participación y Atención Ciudadana de la Secretaría de Salud de Cundinamarca que correspondan al total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones y planes de mejora derivados de los mismos.

**RESOLUCIÓN No. 086**  
(Mayo 20 de 2024)

**“Por medio de la cual se Actualiza el Sistema de Información y Atención al Usuario de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha”**

**ARTICULO SEPTIMO VIGENCIA:** La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición 20 de Mayo del 2024 y deroga la Resolución No. 018 de del 01 de abril de 2020 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

**ARTICULO OCTAVO PUBLICACIÓN:** Ordenar publicar en la página web de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha [www.hmgcy.gov.co](http://www.hmgcy.gov.co) el presente acto administrativo.

**PUBLIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Soacha, a los veinte (20) días del mes de Mayo del 2024.



**DIEGO ALEJANDRO GARCIA LONDOÑO**  
GERENTE

Elaboró: Valentina Nova Cortés – Referente SIAU.  
Revisó: Johana Bolívar Cuellar – Referente Calidad.  
Revisó: Adriana Beatriz Arias Varón – Asesora Jurídica.

