

CAPACITACIÓN

Tema:	Servicio del SIAU
Lugar:	Ips San Rafael De Coveñas
Fecha:	05/05/2025
Hora:	2:00PM
Responsable:	COORDINADORA SIAU- MARIA MARTINEZ BERRIO
Dirigido a:	Personal asistencial, administrativo y de apoyo
Objetivo:	Sensibilizar y capacitar al personal institucional sobre la importancia, funcionamiento y responsabilidad frente al Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), para garantizar una atención centrada en el usuario, humanizada y conforme a la normatividad vigente.

JUSTIFICACION

La presente capacitación tiene como propósito fortalecer los conocimientos del cliente interno sobre el funcionamiento del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), con el fin de garantizar una atención oportuna, humanizada, con enfoque en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Esta actividad se realiza en cumplimiento de la normatividad vigente y como parte del plan de mejoramiento institucional, promoviendo el compromiso del talento humano con la adecuada gestión de las PQRS, el trato digno y el respeto por los derechos y deberes de los usuarios.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

1. ¿Qué es el SIAU?
2. Derechos y deberes del usuario
3. Canales y herramientas del SIAU
4. Gestión de PQRS
5. Trato digno y humanizado

SIAU- IPS SAN RAFAEL COVEÑAS S.A.S

NIT: 901.661.036-9 Cra 22 Nro. 12- 22, Tel: 3225900007- Coveñas, Sucre.

siau.ipssanrafael@sanrafaelips.com -www.sanrafaelips.com

6. Rol del personal frente al SIAU

1. ¿QUÉ ES EL SIAU?

El **Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)** es el área encargada de garantizar la atención integral a los usuarios del servicio de salud, promoviendo el respeto de sus derechos, el acceso a la información, la gestión oportuna de sus inquietudes (PQRS) y la participación ciudadana. Está regulado por normas como la Resolución 3100 de 2019 y el Decreto 780 de 2016.

2. DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO

Los usuarios tienen derechos como:

- Acceder a servicios con calidad y oportunidad.
- Recibir trato digno y respetuoso.
- Ser informado sobre su estado de salud.
- Presentar quejas o sugerencias sin represalias.

Y también deben cumplir deberes como:

- Tratar con respeto al personal.
- Cumplir las indicaciones médicas.
- Usar adecuadamente los servicios.

El conocimiento de estos aspectos fortalece la relación usuario-institución.

3. CANALES Y HERRAMIENTAS DEL SIAU

Para atender, escuchar y orientar a los usuarios, el SIAU dispone de:

- **Buzón de PQRS** (físico)
- **Correo electrónico institucional**
- **Línea telefónica de atención**

- **Cartelera informativa**
- **Encuestas de satisfacción**
- **Redes sociales o página web (si aplica)**
Estos canales permiten recoger la voz del usuario y mejorar los servicios.

4. GESTIÓN DE PQRS

Las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias** deben ser:

- Registradas de forma clara y oportuna.
- Clasificadas según su naturaleza.
- Respondidas en los plazos establecidos (máximo 15 días hábiles).
- Analizadas para tomar decisiones de mejora.
Todo el personal debe saber **cómo orientar al usuario** para que su PQRS sea canalizada correctamente.

5. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO

Significa brindar atención con respeto, amabilidad, empatía y sin discriminación.

Incluye:

- Escucha activa.
- Comunicación clara y sin tecnicismos.
- Reconocer emociones del usuario.
- Atender sin importar la condición social, cultural o física.

Un trato humanizado impacta directamente en la satisfacción del usuario y en la imagen institucional.

6. ROL DEL PERSONAL FRENTE AL SIAU

Todo el talento humano es parte del SIAU, no solo quien lo coordina.

Cada trabajador debe:

- Conocer los canales y herramientas.
- Promover los derechos del usuario.

- Prevenir conflictos o malas experiencias.
- Remitir correctamente una queja o sugerencia.
- Actuar con ética y empatía en cada contacto con el usuario.

El compromiso del equipo es clave para brindar un servicio centrado en la persona.

EVIDENCIA



LISTADO DE ASISTENCIA
OBJETIVO: Sensibilizar y Capacitar al Personal institucional Sobre la importancia, funcionamiento y responsabilidad frente al Sistema de información y atención al usuario
FECHA: 05/05/2025
LUGAR: IPS San Rafael Covenas
HORA: 2:00pm

NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	TELEFONO	EPS	FIRMA
Juliana Campos Galfo	1034396632	22	3144056744	Nueva gir	Juliana Campos Galfo
Karen Coa coneo	1193546597	23	3226130203	Futur colombia	Karen Coa
Mariana Hoyos Romero	1002361057	23	3123050086	N.EPS.	Mariana Hoyos
Beatriz Laredo B	33055523	42	3014326808	NEPS	Beatriz Laredo
Nancy Ruiz Alvarez	1143123388	36	3104336180	IPS Colombia	Nancy Ruiz
Claudia Julia Martinez	23215750	48	3242072256	S. Colombia	Claudia
Eliana Vergara Oca	1131108138	38	3935190643	Salud total	Eliana Vergara
NOVABA HEJIA BELRESI	28337508	51	3174540022	Salud Total	NOVABA HEJIA
Carlos Arturo Miranda	1143284966	24	3006386854	Salud total	Carlos Arturo Miranda
Sandra M. Bayluas pastina	1131106302	36	3043424694	Salud total	Sandra Bayluas
Elipheletto Pineda	50955514	53	3113777981	Salud total	Elipheletto Pineda
Lily Johana Klautum Pineda	1002145392	26		S. Lta	Lily Johana Klautum
Martha Coneo Marquez	50928613	47	3148707185	NEPS	Martha
Diana M. Suarez Jimenez	83052209	45	3044949798	ComFari	Diana Suarez
Antonina P. Carrasco	50881616	51	3022089481	NEPS	Antonina Carrasco
Cindy Carolina Pineda Castro	1131109725	30	3008407462	Salud total	Cindy Carolina Pineda
Yareidis Olaya Cordones	1101448520	35	3108394140	Salud total	Yareidis Olaya