
Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU
E.S.E. BelloSalud

1. Objetivo

Brindar a los usuarios, sus familias y a la comunidad en general espacios de **información, orientación y acompañamiento**, enfocados en la prestación de servicios de salud con calidad y humanización, promoviendo el respeto por los derechos y deberes en salud.

2. Alcance

El Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU aplica a todos los procesos y colaboradores de la E.S.E. BelloSalud que interactúan con los usuarios, garantizando orientación oportuna sobre la prestación de los servicios de salud y los canales de atención disponibles.

3. Definiciones

- **Acudiente y/o familiar:** Persona que acompaña o representa al usuario durante su proceso de atención en salud.
- **Usuario o paciente:** Persona que accede a los servicios de salud ofrecidos por la E.S.E. BelloSalud.

- **Cliente externo:** Persona natural o jurídica que recibe los servicios prestados por la entidad.
- **Necesidades:** Solicitudes o requerimientos de los usuarios relacionados con la prestación de los servicios de salud.
- **Manifestaciones:** Mecanismos de participación ciudadana a través de los cuales los usuarios presentan peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRS).
- **Satisfacción:** Evaluación realizada por los usuarios sobre la calidad y oportunidad de los servicios recibidos.

4. Actividades del SIAU

El Servicio de Información y Atención al Usuario desarrolla las siguientes actividades:

1. **Identificar y gestionar las inquietudes de los usuarios**, recibidas a través de los diferentes canales de atención y mecanismos de participación.
2. **Brindar orientación y soluciones oportunas**, de acuerdo con las necesidades presentadas en relación con la prestación de los servicios de salud.
3. **Promover la participación ciudadana**, mediante acciones de sensibilización e información sobre los derechos y deberes en salud, así como el uso de los canales institucionales.
4. **Gestionar las PQRS** (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones), garantizando su trámite dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente.
5. **Realizar seguimiento a la satisfacción del usuario**, con el fin de fortalecer el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.
6. **Apoyar procesos complementarios**, como la recepción de donaciones y la articulación con los servicios institucionales para su adecuada distribución.
7. **Expedir certificaciones o constancias**, cuando sean requeridas por los usuarios o entidades autorizadas, para trámites administrativos, educativos o laborales.