

**RESOLUCIÓN No 231
(12 DE AGOSTO DE 2025)**

"Por medio de la cual se actualiza el Manual de Atención al Usuario de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona".

EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA,

En uso de sus facultades Legales, Estatutarias y especialmente las conferidas por el Acuerdo No. 023 de diciembre 15 de 2015 y

CONSIDERANDO:

Que, la Ley 100 de 1993, crea el Sistema General de Seguridad Social Integral en Salud. Capítulo IV de los usuarios, Artículo 198 las instituciones deben garantizar un adecuado sistema de información de sus servicios y atención a los usuarios.

Que la Ley 1751 de 2015, Ley Estatutaria de la Salud, establece la garantía del derecho fundamental a la salud y promueve la calidad y humanización en la atención.

Que la Ley 1751 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud, establece en su artículo 6 que la atención en salud debe ser oportuna, eficaz, con calidad y enfocada en el respeto por la dignidad humana y la diversidad cultural.

Que, el Artículo 2.5.3.8.4.2.1 del Decreto 780 de 2016 Capítulo II, Organización de las Empresas Sociales del Estado, establece en el numeral *b) Atención al usuario: Es el conjunto de unidades orgánico- funcionales encargadas de todo el proceso de producción y prestación de Servicios de Salud con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario. Comprende la definición de políticas institucionales de atención, el tipo de recursos necesarios para el efecto, las formas y características de la atención, y la dirección y prestación del servicio.*

Que la Resolución 229 de 2020 establece lineamientos para el fortalecimiento de la humanización en la prestación de servicios de salud, promoviendo un trato digno, empático y respetuoso hacia todos los usuarios, especialmente hacia grupos vulnerables y con necesidades especiales de atención.

Que la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona presta servicios de salud a usuarios de más de seis (6) municipios, por lo que debe garantizar procesos de atención eficientes, humanizados y con enfoque diferencial.

Que mediante la Resolución 230 del 31 de agosto de 2023 se modificó el Manual de Atención al Usuario adoptado en la Resolución 304 del 18 de noviembre de 2020. Sin embargo, debido a cambios recientes en los canales de atención institucional, la implementación del sistema oficial de radicación de PQRSDF y los ajustes operativos en la dinámica institucional, se hace necesaria una nueva actualización del citado manual.

Que, en mérito de lo expuesto se:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Actualizar el Manual de Atención al Usuario de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, el cual se anexa al presente acto administrativo y forma parte integral del mismo.



**RESOLUCIÓN No 231
(12 DE AGOSTO DE 2025)**

"Por medio de la cual se actualiza el Manual de Atención al Usuario de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona".

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al SIAU ejecutar la Socialización del Manual de Atención al Usuario al personal asistencial y administrativo de la Institución, así como a todo el personal de los municipios donde se prestan servicios, con el propósito de mejorar los procesos de atención mediante pautas que garanticen una atención de calidad y la satisfacción del usuario.

ARTÍCULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNIQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Pamplona, a los doce (12) días del mes de agosto (08) de dos mil veinticinco (2025)



LUIS DANIEL VERJEL SANCHEZ
Gerente



CARLOS ERNESTO ROZO TOLOZA
Subdirector administrativo (E).



ELIZABETH SANCHEZ BARROSO
Asesora Jurídica.

Proyectó: María José Carrillo Becerra.
Revisó: Elizabeth Sánchez Barroso
Aprobó: MIPG

