



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR SAS

NIT 822.001.338-0

AUDITORIA SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO (SIAU)

Fecha:	Noviembre 10/21	Sede	Urgencias
Recibe Auditoria	Arto Alfonso Peltor	Cargo	Auxiliar Enfermería
Realiza Auditoria	Johana Estrada Perez	Cargo	Auditoria Calidad

Criterio	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO:				
Se encuentra ubicada en un lugar de fácil acceso	/			
Se identifica la Oficina de Atención al Usuario (SIAU)	/			
Garantiza el desplazamiento de la población en general, adoptando medidas de inclusión cuando se requiera (uso de rampas y puertas de acceso que permita el ingreso de personas con movilidad reducida)	/			
Cuenta con señalización adecuada para personas en condición de discapacidad visual	/			
Baño (s) público (s) debidamente dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7°- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



**CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.**

NIT 822.001.338-0

movilidad reducida				
Dotación cuenta con las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento. (La cantidad de sillas deberá ser proporcional a la cantidad de usuarios que acuden a las instalaciones; con buena iluminación, ventilación y los elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores a cargo de la atención personalizada de manera que no impongan cargas a los usuarios, como solicitudes de fotocopias etc)	/			
Control de tiempos de atención o turnos. Es necesario implementar un control de tiempos de atención o turnos que permita garantizar objetividad, prontitud, eficiencia, trato digno y focalizado, así como también, determinar las acciones de mejora en la atención. En ninguna circunstancia, se limitarán los números de turnos por jornada	/			
Manual de procesos: El manual de procesos y procedimientos debe contener las funciones claras y expresas del personal que labore en las Oficinas de Atención al Usuario y	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal – Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 – 53 Barrio centro – Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7º- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



en general de quienes tengan la función de atender al ciudadano.				
Idoneidad: El perfil del personal asignado a esta dependencia, debe reunir los requisitos de formación y experiencia acorde con las funciones que va a desempeñar.	/			
Los funcionarios tienen conocimiento de la Oficina SIAU	/			
TODAS LAS SEDES				
Se hace un despliegue importante en cuanto al Sistema de Atención al Usuario	/			
Cuenta con una Oficina de Atención al Usuario	/			
Posee canales dispuestos a la escucha activa de los usuarios, 24 horas al día - 365 días al año	/			
Manejo adecuado y pertinente de peticiones: Petición, Queja, Reclamo, PQR con Riesgo de Vida	/			
Se estipulan términos y plazo, para que cada una de las peticiones tenga una respuesta	/			
Se vela por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes de los usuarios	/			
Se promueve la participación ciudadana y el ejercicio del control social.	/			
Los funcionarios son capacitados en	/			



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

temas relacionado con el Trato Digno				
Se Garantiza la protección del derecho a la intimidad (se debe garantizar que al momento de la atención se guarde la debida reserva y privacidad)	/			
Se evidencian carteleras físicas donde se informe permanentemente a los usuarios de la sala de espera, sobre los siguientes temas: Derechos y deberes de los usuarios, Canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por la Clínica, Ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las peticiones por ellos presentadas, Mecanismos de participación ciudadana y la información que la Clínica considere relevante	/			
Buzón de sugerencias. Debe contar con un mecanismo físico, para recibir las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios	/			
procedimiento transparente de apertura y seguimiento de las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios	/			
Horario de atención: El horario de atención debe ser acorde a las necesidades de los usuarios y el	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



mismo debe publicarse en la página web y en la oficina en un lugar visible a la ciudadanía				
Atención preferencial. Debe establecerse un mecanismo de atención prioritaria, mediante ventanillas de uso exclusivo debidamente identificadas o mediante asignación de turno preferencial (atención preferencial como es la población adulta mayor, las madres gestantes, las personas en condición de discapacidad y quienes por condiciones de debilidad evidente o manifiesta así lo requieran, así como silletería identificada para esta población)	✓			
MULTICANALES				
Dispone de medios de comunicación para efectos de brindar a los usuarios la información y orientación que requieren	✓			
La sede cuenta con teléfono	✓			
Cuenta con una página web institucional que ofrezca a los usuarios la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas y reclamos	✓			
PRESENTACION PQRF				
Se dispone en la sede de los formatos para presentar PQRF	✓			
Se lleva control respecto a las PQRF	✓			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7*- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

presentadas				
Las PQRF presentadas son respondidas en el tiempo establecido (Peticiónes generales: 15 días; Solicitudes de información: 10 días; Copias: dentro de los 3 días - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos; PQR con riesgo vital máximo 2 días).	/			
PARTICIPACIÓN CIUDADANA				
Para velar el cumplimiento de los Derechos y Deberes de los usuarios se promueve la Participación Ciudadana	/			
Se encuentra conformada la Asociación de Usuario y/o Alianza de Usuarios	/			
Se reporta a través del aplicativo de la SUPERSALUD la información referente a la Alianza de Usuario	/			
Se publica y mantiene actualizada la información relacionada con los mecanismos de Participación Social en un lugar visible y de fácil acceso de su página web	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal – Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 – 53 Barrio centro – Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7ª- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR SAS

NIT 822.001.338-0

AUDITORIA SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO (SIAU)

Fecha:	Noviembre 10/25	Sede	Ciudad Intermedias
Recibe Auditoria	Marquiy Pinzon V.	Cargo	Marquiy Pinzon V.
Realiza Auditoria	Sobana Brito Perez	Cargo	Aditora Calidad

Criterio	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO:				
Se encuentra ubicada en un lugar de fácil acceso	/			
Se identifica la Oficina de Atención al Usuario (SIAU)	/			
Garantiza el desplazamiento de la población en general, adoptando medidas de inclusión cuando se requiera (uso de rampas y puertas de acceso que permita el ingreso de personas con movilidad reducida)	/			
Cuenta con señalización adecuada para personas en condición de discapacidad visual	/			
Baño (s) público (s) debidamente dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7°- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



**CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.**

NIT 822 001 338-0

movilidad reducida				
Dotación cuenta con las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento. (La cantidad de sillas deberá ser proporcional a la cantidad de usuarios que acuden a las instalaciones; con buena iluminación, ventilación y los elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores a cargo de la atención personalizada de manera que no impongan cargas a los usuarios, como solicitudes de fotocopias etc)	/			
Control de tiempos de atención o turnos. Es necesario implementar un control de tiempos de atención o turnos que permita garantizar objetividad, prontitud, eficiencia, trato digno y focalizado, así como también, determinar las acciones de mejora en la atención. En ninguna circunstancia, se limitarán los números de turnos por jornada	/			
Manual de procesos: El manual de procesos y procedimientos debe contener las funciones claras y expresas del personal que labore en las Oficinas de Atención al Usuario y	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal – Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 – 53 Barrio centro – Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7*- 63 Barrio Nariño Sur – Bogotá



CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

en general de quienes tengan la función de atender al ciudadano.				
Idoneidad: El perfil del personal asignado a esta dependencia, debe reunir los requisitos de formación y experiencia acorde con las funciones que va a desempeñar.	/			
Los funcionarios tienen conocimiento de la Oficina SIAU	/			
TODAS LAS SEDES				
Se hace un despliegue importante en cuanto al Sistema de Atención al Usuario	/			
Cuenta con una Oficina de Atención al Usuario	/			
Posee canales dispuestos a la escucha activa de los usuarios, 24 horas al día - 365 días al año	/			
Manejo adecuado y pertinente de peticiones: Petición, Queja, Reclamo, PQR con Riesgo de Vida	/			
Se estipulan términos y plazo, para que cada una de las peticiones tenga una respuesta	/			
Se vela por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes de los usuarios	/			
Se promueve la participación ciudadana y el ejercicio del control social.	/			
Los funcionarios son capacitados en	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7°- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

temas relacionado con el Trato Digno				
Se Garantiza la protección del derecho a la intimidad (se debe garantizar que al momento de la atención se guarde la debida reserva y privacidad)	/			
Se evidencian carteleras físicas donde se informe permanentemente a los usuarios de la sala de espera, sobre los siguientes temas: Derechos y deberes de los usuarios, Canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por la Clínica, Ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las peticiones por ellos presentadas, Mecanismos de participación ciudadana y la información que la Clínica considere relevante	/			
Buzón de sugerencias. Debe contar con un mecanismo físico, para recibir las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios	/			
procedimiento transparente de apertura y seguimiento de las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios	/			
Horario de atención: El horario de atención debe ser acorde a las necesidades de los usuarios y el	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 74, 63 Barrio Narina Sur - Bogotá



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822 001 338-0

mismo debe publicarse en la página web y en la oficina en un lugar visible a la ciudadanía				
Atención preferencial. Debe establecerse un mecanismo de atención prioritaria, mediante ventanillas de uso exclusivo debidamente identificadas o mediante asignación de turno preferencial (atención preferencial como es la población adulta mayor, las madres gestantes, las personas en condición de discapacidad y quienes por condiciones de debilidad evidente o manifiesta así lo requieran, así como silletería identificada para esta población)	/			
MULTICANALES				
Dispone de medios de comunicación para efectos de brindar a los usuarios la información y orientación que requieren	/			
La sede cuenta con teléfono	/			
Cuenta con una página web institucional que ofrezca a los usuarios la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas y reclamos	/			
PRESENTACION PQRF				
Se dispone en la sede de los formatos para presentar PQRF	/			
Se lleva control respecto a las PQRF	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7*- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822 001 338-0

presentadas				
Las PQRF presentadas son respondidas en el tiempo establecido (Peticiónes generales: 15 días; Solicitudes de información: 10 días; Copias: dentro de los 3 días - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos; PQR con riesgo vital máximo 2 días).	/			
PARTICIPACIÓN CIUDADANA				
Para velar el cumplimiento de los Derechos y Deberes de los usuarios se promueve la Participación Ciudadana	/			
Se encuentra conformada la Asociación de Usuario y/o Alianza de Usuarios	/			
Se reporta a través del aplicativo de la SUPERSALUD la información referente a la Alianza de Usuario	/			
Se publica y mantiene actualizada la información relacionada con los mecanismos de Participación Social en un lugar visible y de fácil acceso de su página web	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal – Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 – 53 Barrio centro – Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7ª- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR SAS

NIT 822.001.338-0

AUDITORIA SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO (SIAU)

Fecha:	Noviembre 18/25	Sede	Rehabilitación Ciudad Básica
Recibe Auditoria	Adriana Cano	Cargo	Auxiliar Enfermería
Realiza Auditoria	Stana Bitezjo Perez	Cargo	Auditoria Calidad

Criterio	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO:				
Se encuentra ubicada en un lugar de fácil acceso	/			
Se identifica la Oficina de Atención al Usuario (SIAU)	/			
Garantiza el desplazamiento de la población en general, adoptando medidas de inclusión cuando se requiera (uso de rampas y puertas de acceso que permita el ingreso de personas con movilidad reducida)	/			
Cuenta con señalización adecuada para personas en condición de discapacidad visual	/			
Baño (s) público (s) debidamente dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7° - 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

movilidad reducida				
Dotación cuenta con las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento. (La cantidad de sillas deberá ser proporcional a la cantidad de usuarios que acuden a las instalaciones; con buena iluminación, ventilación y los elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores a cargo de la atención personalizada de manera que no impongan cargas a los usuarios, como solicitudes de fotocopias etc)	/			
Control de tiempos de atención o turnos. Es necesario implementar un control de tiempos de atención o turnos que permita garantizar objetividad, prontitud, eficiencia, trato digno y focalizado, así como también, determinar las acciones de mejora en la atención. En ninguna circunstancia, se limitarán los números de turnos por jornada	/			
Manual de procesos: El manual de procesos y procedimientos debe contener las funciones claras y expresas del personal que labore en las Oficinas de Atención al Usuario y	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal – Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 – 53 Barrio centro – Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7º- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.336-0

en general de quienes tengan la función de atender al ciudadano.				
Idoneidad: El perfil del personal asignado a esta dependencia, debe reunir los requisitos de formación y experiencia acorde con las funciones que va a desempeñar.	/			
Los funcionarios tienen conocimiento de la Oficina SIAU	/			
TODAS LAS SEDES				
Se hace un despliegue importante en cuanto al Sistema de Atención al Usuario	/			
Cuenta con una Oficina de Atención al Usuario	/			
Posee canales dispuestos a la escucha activa de los usuarios, 24 horas al día - 365 días al año	/			
Manejo adecuado y pertinente de peticiones: Petición, Queja, Reclamo, PQR con Riesgo de Vida	/			
Se estipulan términos y plazo, para que cada una de las peticiones tenga una respuesta	/			
Se vela por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes de los usuarios	/			
Se promueve la participación ciudadana y el ejercicio del control social.	/			
Los funcionarios son capacitados en	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7°- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



**CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.**

NT 822.001.336-0

temas relacionado con el Trato Digno				
Se Garantiza la protección del derecho a la intimidad (se debe garantizar que al momento de la atención se guarde la debida reserva y privacidad)	✓			
Se evidencian carteleros físicos donde se informe permanentemente a los usuarios de la sala de espera, sobre los siguientes temas: Derechos y deberes de los usuarios, Canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por la Clínica, Ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las peticiones por ellos presentadas, Mecanismos de participación ciudadana y la información que la Clínica considere relevante	✓			
Buzón de sugerencias. Debe contar con un mecanismo físico, para recibir las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios	✓			
procedimiento transparente de apertura y seguimiento de las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios	✓			
Horario de atención: El horario de atención debe ser acorde a las necesidades de los usuarios y el	✓			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7*- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO

RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.336-0

mismo debe publicarse en la página web y en la oficina en un lugar visible a la ciudadanía				
Atención preferencial. Debe establecerse un mecanismo de atención prioritaria, mediante ventanillas de uso exclusivo debidamente identificadas o mediante asignación de turno preferencial (atención preferencial como es la población adulta mayor, las madres gestantes, las personas en condición de discapacidad y quienes por condiciones de debilidad evidente o manifiesta así lo requieran, así como silletería identificada para esta población)	/			
MULTICANALES				
Dispone de medios de comunicación para efectos de brindar a los usuarios la información y orientación que requieren	/			
La sede cuenta con teléfono	/			
Cuenta con una página web institucional que ofrezca a los usuarios la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas y reclamos	/			
PRESENTACION PQRF				
Se dispone en la sede de los formatos para presentar PQRF	/			
Se lleva control respecto a las PQRF	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta

Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta

Hospitalización Calle 7 Sur N° 7*- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

presentadas				
Las PQRF presentadas son respondidas en el tiempo establecido (Peticiónes generales: 15 días; Solicitudes de información: 10 días; Copias: dentro de los 3 días - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos; PQR con riesgo vital máximo 2 días).	/			
PARTICIPACIÓN CIUDADANA				
Para velar el cumplimiento de los Derechos y Deberes de los usuarios se promueve la Participación Ciudadana	/			
Se encuentra conformada la Asociación de Usuario y/o Alianza de Usuarios	/			
Se reporta a través del aplicativo de la SUPERSALUD la información referente a la Alianza de Usuario	/			
Se publica y mantiene actualizada la información relacionada con los mecanismos de Participación Social en un lugar visible y de fácil acceso de su página web	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7*- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR SAS

NIT 822.001.338-0

AUDITORIA SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO (SIAU)

Fecha:	Noviembre 18/25	Sede	Alta complejidad Mujeres Niños
Recibe Auditoria	Claudia Ortiz	Cargo	Auxiliar.
Realiza Auditoria	Sobana Brito Perez	Cargo	Auditoria Calidad

Criterio	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO:				
Se encuentra ubicada en un lugar de fácil acceso	/			
Se identifica la Oficina de Atención al Usuario (SIAU)	/			
Garantiza el desplazamiento de la población en general, adoptando medidas de inclusión cuando se requiera (uso de rampas y puertas de acceso que permita el ingreso de personas con movilidad reducida)	/			
Cuenta con señalización adecuada para personas en condición de discapacidad visual	/			
Baño (s) público (s) debidamente dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7°- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá

				movilidad reducida
			/	Dotación cuenta con las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento. (La cantidad de sillas deberá ser proporcional a la cantidad de usuarios que acuden a las instalaciones; con buena iluminación, ventilación y los elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores a cargo de la atención personalizada de manera que no impongan cargas a los usuarios, como solicitudes de fotocopias etc)
			/	Control de tiempos de atención o turnos. Es necesario implementar un control de tiempos de atención o turnos que permita garantizar objetividad, prontitud, eficiencia, trato digno y focalizado, así como también, determinar las acciones de mejora en la atención. En ninguna circunstancia, se limitarán los números de turnos por jornada
			/	Manual de procesos: El manual de procesos y procedimientos debe contener las funciones claras y expresas del personal que labore en las Oficinas de Atención al Usuario y



CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

en general de quienes tengan la función de atender al ciudadano.				
Idoneidad: El perfil del personal asignado a esta dependencia, debe reunir los requisitos de formación y experiencia acorde con las funciones que va a desempeñar.	/			
Los funcionarios tienen conocimiento de la Oficina SIAU	/			
TODAS LAS SEDES				
Se hace un despliegue importante en cuanto al Sistema de Atención al Usuario	/			
Cuenta con una Oficina de Atención al Usuario	/			
Posee canales dispuestos a la escucha activa de los usuarios, 24 horas al día - 365 días al año	/			
Manejo adecuado y pertinente de peticiones: Petición, Queja, Reclamo, PQR con Riesgo de Vida	/			
Se estipulan términos y plazo, para que cada una de las peticiones tenga una respuesta	/			
Se vela por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes de los usuarios	/			
Se promueve la participación ciudadana y el ejercicio del control social.	/			
Los funcionarios son capacitados en	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7°- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



temas relacionado con el Trato Digno				
Se Garantiza la protección del derecho a la intimidad (se debe garantizar que al momento de la atención se guarde la debida reserva y privacidad)	/			
Se evidencian carteleras físicas donde se informe permanentemente a los usuarios de la sala de espera, sobre los siguientes temas: Derechos y deberes de los usuarios, Canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por la Clínica, Ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las peticiones por ellos presentadas, Mecanismos de participación ciudadana y la información que la Clínica considere relevante	/			
Buzón de sugerencias. Debe contar con un mecanismo físico, para recibir las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios	/			
procedimiento transparente de apertura y seguimiento de las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios	/			
Horario de atención: El horario de atención debe ser acorde a las necesidades de los usuarios y el	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal – Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 – 53 Barrio centro – Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7°- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



mismo debe publicarse en la página web y en la oficina en un lugar visible a la ciudadanía				
Atención preferencial. Debe establecerse un mecanismo de atención prioritaria, mediante ventanillas de uso exclusivo debidamente identificadas o mediante asignación de turno preferencial (atención preferencial como es la población adulta mayor, las madres gestantes, las personas en condición de discapacidad y quienes por condiciones de debilidad evidente o manifiesta así lo requieran, así como silletería identificada para esta población)	/			
MULTICANALES				
Dispone de medios de comunicación para efectos de brindar a los usuarios la información y orientación que requieren	/			
La sede cuenta con teléfono	/			
Cuenta con una página web institucional que ofrezca a los usuarios la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas y reclamos	/			
PRESENTACION PQRF				
Se dispone en la sede de los formatos para presentar PQRF	/			
Se lleva control respecto a las PQRF	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal – Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 – 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7*- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO

RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

presentadas				
Las PQRF presentadas son respondidas en el tiempo establecido (Peticiones generales: 15 días; Solicitudes de información: 10 días; Copias: dentro de los 3 días - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos; PQR con riesgo vital máximo 2 días).	/			
PARTICIPACIÓN CIUDADANA				
Para velar el cumplimiento de los Derechos y Deberes de los usuarios se promoció la Participación Ciudadana	/			
Se encuentra conformada la Asociación de Usuario y/o Alianza de Usuarios	/			
Se reporta a través del aplicativo de la SUPERSALUD la información referente a la Alianza de Usuario	/			
Se publica y mantiene actualizada la información relacionada con los mecanismos de Participación Social en un lugar visible y de fácil acceso de su página web	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7*- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR SAS

NIT 822.001.338-0

AUDITORIA SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO (SIAU)

Fecha:	Noviembre 18/23	Sede	Alta complejidad Menores niños
Recibe Auditoria	Angie Henon.	Cargo	Auxiliar Enfermeras
Realiza Auditoria	Sobran Buitrago Pérez	Cargo	Auditor Calidad

Criterio	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO:				
Se encuentra ubicada en un lugar de fácil acceso	/			
Se identifica la Oficina de Atención al Usuario (SIAU)	-			
Garantiza el desplazamiento de la población en general, adoptando medidas de inclusión cuando se requiera (uso de rampas y puertas de acceso que permita el ingreso de personas con movilidad reducida)	/			
Cuenta con señalización adecuada para personas en condición de discapacidad visual	/			
Baño (s) público (s) debidamente dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7*- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



movilidad reducida				
Dotación cuenta con las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento. (La cantidad de sillas deberá ser proporcional a la cantidad de usuarios que acuden a las instalaciones; con buena iluminación, ventilación y los elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores a cargo de la atención personalizada de manera que no impongan cargas a los usuarios, como solicitudes de fotocopias etc)	/			
Control de tiempos de atención o turnos. Es necesario implementar un control de tiempos de atención o turnos que permita garantizar objetividad, prontitud, eficiencia, trato digno y focalizado, así como también, determinar las acciones de mejora en la atención. En ninguna circunstancia, se limitarán los números de turnos por jornada	/			
Manual de procesos: El manual de procesos y procedimientos debe contener las funciones claras y expresas del personal que labore en las Oficinas de Atención al Usuario y	/			



en general de quienes tengan la función de atender al ciudadano.				
Idoneidad: El perfil del personal asignado a esta dependencia, debe reunir los requisitos de formación y experiencia acorde con las funciones que va a desempeñar.	/			
Los funcionarios tienen conocimiento de la Oficina SIAU	/			
TODAS LAS SEDES				
Se hace un despliegue importante en cuanto al Sistema de Atención al Usuario	/			
Cuenta con una Oficina de Atención al Usuario	/			
Posee canales dispuestos a la escucha activa de los usuarios, 24 horas al día - 365 días al año	/			
Manejo adecuado y pertinente de peticiones: Petición, Queja, Reclamo, PQR con Riesgo de Vida	/			
Se estipulan términos y plazo, para que cada una de las peticiones tenga una respuesta	/			
Se vela por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes de los usuarios	/			
Se promueve la participación ciudadana y el ejercicio del control social.	/			
Los funcionarios son capacitados en	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7°- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

MIT 822.001.338-0

temas relacionado con el Trato Digno				
Se Garantiza la protección del derecho a la intimidad (se debe garantizar que al momento de la atención se guarde la debida reserva y privacidad)	/			
Se evidencian carteleras físicas donde se informe permanentemente a los usuarios de la sala de espera, sobre los siguientes temas: Derechos y deberes de los usuarios, Canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por la Clínica, Ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las peticiones por ellos presentadas, Mecanismos de participación ciudadana y la información que la Clínica considere relevante	/			
Buzón de sugerencias. Debe contar con un mecanismo físico, para recibir las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios	/			
procedimiento transparente de apertura y seguimiento de las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios	/			
Horario de atención: El horario de atención debe ser acorde a las necesidades de los usuarios y el	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7*- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 022.001.335-0

mismo debe publicarse en la página web y en la oficina en un lugar visible a la ciudadanía				
Atención preferencial. Debe establecerse un mecanismo de atención prioritaria, mediante ventanillas de uso exclusivo debidamente identificadas o mediante asignación de turno preferencial (atención preferencial como es la población adulta mayor, las madres gestantes, las personas en condición de discapacidad y quienes por condiciones de debilidad evidente o manifiesta así lo requieran, así como silletería identificada para esta población)	/			
MULTICANALES				
Dispone de medios de comunicación para efectos de brindar a los usuarios la información y orientación que requieren	/			
La sede cuenta con teléfono	/			
Cuenta con una página web institucional que ofrezca a los usuarios la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas y reclamos	/			
PRESENTACION PQRF				
Se dispone en la sede de los formatos para presentar PQRF	/			
Se lleva control respecto a las PQRF	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7°- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

presentadas				
Las PQRF presentadas son respondidas en el tiempo establecido (Peticiónes generales: 15 días; Solicitudes de información: 10 días; Copias: dentro de los 3 días - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos; PQR con riesgo vital máximo 2 días).	/			
PARTICIPACIÓN CIUDADANA				
Para velar el cumplimiento de los Derechos y Deberes de los usuarios se promueve la Participación Ciudadana	/			
Se encuentra conformada la Asociación de Usuario y/o Alianza de Usuarios	/			
Se reporta a través del aplicativo de la SUPERSALUD la información referente a la Alianza de Usuario	/			
Se publica y mantiene actualizada la información relacionada con los mecanismos de Participación Social en un lugar visible y de fácil acceso de su página web	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7°- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR SAS

NIT 822.001.338-0

AUDITORIA SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO (SIAU)

Fecha:	Noviembre 18/25	Sede	Salud Mental Hombre
Recibe Auditoria	WILIAM CRANC.	Cargo	AUY. GNF.
Realiza Auditoria	Sobana Brito go Perez	Cargo	Auditoria GNF

Criterio	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO:				
Se encuentra ubicada en un lugar de fácil acceso	/			
Se identifica la Oficina de Atención al Usuario (SIAU)	/			
Garantiza el desplazamiento de la población en general, adoptando medidas de inclusión cuando se requiera (uso de rampas y puertas de acceso que permita el ingreso de personas con movilidad reducida)	/			
Cuenta con señalización adecuada para personas en condición de discapacidad visual	/			
Baño (s) público (s) debidamente dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7*- 63 Barrio Nariño Sur - Bogota



CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

<p>movilidad reducida</p> <p>Dotación cuenta con las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento. (La cantidad de sillas deberá ser proporcional a la cantidad de usuarios que acuden a las instalaciones; con buena iluminación, ventilación y los elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores a cargo de la atención personalizada de manera que no impongan cargas a los usuarios, como solicitudes de fotocopias etc)</p>				
<p>Control de tiempos de atención o turnos. Es necesario implementar un control de tiempos de atención o turnos que permita garantizar objetividad, prontitud, eficiencia, trato digno y focalizado, así como también, determinar las acciones de mejora en la atención. En ninguna circunstancia, se limitarán los números de turnos por jornada</p>				
<p>Manual de procesos: El manual de procesos y procedimientos debe contener las funciones claras y expresas del personal que labore en las Oficinas de Atención al Usuario y</p>				

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal – Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 – 53 Barrio centro – Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7*- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



en general de quienes tengan la función de atender al ciudadano.	/			
Idoneidad: El perfil del personal asignado a esta dependencia, debe reunir los requisitos de formación y experiencia acorde con las funciones que va a desempeñar.	/			
Los funcionarios tienen conocimiento de la Oficina SIAU	/			
TODAS LAS SEDES				
Se hace un despliegue importante en cuanto al Sistema de Atención al Usuario	/			
Cuenta con una Oficina de Atención al Usuario	/			
Posee canales dispuestos a la escucha activa de los usuarios, 24 horas al día - 365 días al año	/			
Manejo adecuado y pertinente de peticiones: Petición, Queja, Reclamo, PQR con Riesgo de Vida	/			
Se estipulan términos y plazo, para que cada una de las peticiones tenga una respuesta	/			
Se vela por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes de los usuarios	/			
Se promueve la participación ciudadana y el ejercicio del control social.	/			
Los funcionarios son capacitados en	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
 Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
 Hospitalización Calle 7 Sur N° 7ª- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822 001 338-0

temas relacionado con el Trato Digno				
Se Garantiza la protección del derecho a la intimidad (se debe garantizar que al momento de la atención se guarde la debida reserva y privacidad)	/			
Se evidencian carteleras físicas donde se informe permanentemente a los usuarios de la sala de espera, sobre los siguientes temas: Derechos y deberes de los usuarios, Canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por la Clínica, Ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las peticiones por ellos presentadas, Mecanismos de participación ciudadana y la información que la Clínica considere relevante	/			
Buzón de sugerencias. Debe contar con un mecanismo físico, para recibir las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios	/			
procedimiento transparente de apertura y seguimiento de las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios	/			
Horario de atención: El horario de atención debe ser acorde a las necesidades de los usuarios y el	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7*- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822 001 338-0

mismo debe publicarse en la página web y en la oficina en un lugar visible a la ciudadanía				
Atención preferencial. Debe establecerse un mecanismo de atención prioritaria, mediante ventanillas de uso exclusivo debidamente identificadas o mediante asignación de turno preferencial (atención preferencial como es la población adulta mayor, las madres gestantes, las personas en condición de discapacidad y quienes por condiciones de debilidad evidente o manifiesta así lo requieran, así como silletería identificada para esta población)	/			
MULTICANALES				
Dispone de medios de comunicación para efectos de brindar a los usuarios la información y orientación que requieren	/			
La sede cuenta con teléfono	/			
Cuenta con una página web institucional que ofrezca a los usuarios la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas y reclamos	/			
PRESENTACION PQRF				
Se dispone en la sede de los formatos para presentar PQRF	/			
Se lleva control respecto a las PQRF	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal – Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 – 53 Barrio centro – Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7*- 63 Barrio Nariño Sur – Bogotá



presentadas				
Las PQR presentadas son respondidas en el tiempo establecido (Peticiónes generales: 15 días; Solicitudes de información: 10 días; Copias: dentro de los 3 días - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos; PQR con riesgo vital máximo 2 días).	/			
PARTICIPACIÓN CIUDADANA				
Para velar el cumplimiento de los Derechos y Deberes de los usuarios se promueve la Participación Ciudadana	/			
Se encuentra conformada la Asociación de Usuario y/o Alianza de Usuarios	/			
Se reporta a través del aplicativo de la SUPERSALUD la información referente a la Alianza de Usuario	/			
Se publica y mantiene actualizada la información relacionada con los mecanismos de Participación Social en un lugar visible y de fácil acceso de su página web	(



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR SAS

NIT 822.001.338-0

AUDITORIA SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO (SIAU)

Fecha:	Noviembre 10/25	Sede	Salud Mental Mujeres
Recibe Auditoria	Enka Van Herrom.	Cargo	ALTA GERENCIAL.
Realiza Auditoria	Sofia Buitrago Perez	Cargo	Auditora Calidad

Criterio	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO:				
Se encuentra ubicada en un lugar de fácil acceso	/			
Se identifica la Oficina de Atención al Usuario (SIAU)	/			
Garantiza el desplazamiento de la población en general, adoptando medidas de inclusión cuando se requiera (uso de rampas y puertas de acceso que permita el ingreso de personas con movilidad reducida)	-			
Cuenta con señalización adecuada para personas en condición de discapacidad visual	/			
Baño (s) público (s) debidamente dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7*- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

movilidad reducida				
Dotación cuenta con las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento. (La cantidad de sillas deberá ser proporcional a la cantidad de usuarios que acuden a las instalaciones; con buena iluminación, ventilación y los elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores a cargo de la atención personalizada de manera que no impongan cargas a los usuarios, como solicitudes de fotocopias etc)	/			
Control de tiempos de atención o turnos. Es necesario implementar un control de tiempos de atención o turnos que permita garantizar objetividad, prontitud, eficiencia, trato digno y focalizado, así como también, determinar las acciones de mejora en la atención. En ninguna circunstancia, se limitarán los números de turnos por jornada	/			
Manual de procesos: El manual de procesos y procedimientos debe contener las funciones claras y expresas del personal que labore en las Oficinas de Atención al Usuario y	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencia, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7ª- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

en general de quienes tengan la función de atender al ciudadano.				
Idoneidad: El perfil del personal asignado a esta dependencia, debe reunir los requisitos de formación y experiencia acorde con las funciones que va a desempeñar.	✓			
Los funcionarios tienen conocimiento de la Oficina SIAU	✓			
TODAS LAS SEDES				
Se hace un despliegue importante en cuanto al Sistema de Atención al Usuario	✓			
Cuenta con una Oficina de Atención al Usuario	✓			
Posee canales dispuestos a la escucha activa de los usuarios, 24 horas al día - 365 días al año	✓			
Manejo adecuado y pertinente de peticiones: Petición, Queja, Reclamo, PQR con Riesgo de Vida	✓			
Se estipulan términos y plazo, para que cada una de las peticiones tenga una respuesta	✓			
Se vela por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes de los usuarios	✓			
Se promueve la participación ciudadana y el ejercicio del control social.	✓			
Los funcionarios son capacitados en	✓			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7°- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.336-0

temas relacionado con el Trato Digno				
Se Garantiza la protección del derecho a la intimidad (se debe garantizar que al momento de la atención se guarde la debida reserva y privacidad)	/			
Se evidencian carteleras físicas donde se informe permanentemente a los usuarios de la sala de espera, sobre los siguientes temas: Derechos y deberes de los usuarios, Canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por la Clínica, Ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las peticiones por ellos presentadas, Mecanismos de participación ciudadana y la información que la Clínica considere relevante	/			
Buzón de sugerencias. Debe contar con un mecanismo físico, para recibir las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios	/			
procedimiento transparente de apertura y seguimiento de las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios	/			
Horario de atención: El horario de atención debe ser acorde a las necesidades de los usuarios y el	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7*- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822 001 338-0

mismo debe publicarse en la página web y en la oficina en un lugar visible a la ciudadanía				
Atención preferencial. Debe establecerse un mecanismo de atención prioritaria, mediante ventanillas de uso exclusivo debidamente identificadas o mediante asignación de turno preferencial (atención preferencial como es la población adulta mayor, las madres gestantes, las personas en condición de discapacidad y quienes por condiciones de debilidad evidente o manifiesta así lo requieran, así como silletería identificada para esta población)	/			
MULTICANALES				
Dispone de medios de comunicación para efectos de brindar a los usuarios la información y orientación que requieren	/			
La sede cuenta con teléfono	/			
Cuenta con una página web institucional que ofrezca a los usuarios la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas y reclamos	/			
PRESENTACION PQRF				
Se dispone en la sede de los formatos para presentar PQRF	/			
Se lleva control respecto a las PQRF	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencia, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 74- 63 Barrio Nanito Sur - Bogotá



presentadas				
Las PQRF presentadas son respondidas en el tiempo establecido (Peticiónes generales: 15 días; Solicitudes de información: 10 días; Copias: dentro de los 3 días - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos; PQR con riesgo vital máximo 2 días).	/			
PARTICIPACIÓN CIUDADANA				
Para velar el cumplimiento de los Derechos y Deberes de los usuarios se promueve la Participación Ciudadana	/			
Se encuentra conformada la Asociación de Usuario y/o Alianza de Usuarios	/			
Se reporta a través del aplicativo de la SUPERSALUD la información referente a la Alianza de Usuario	/			
Se publica y mantiene actualizada la información relacionada con los mecanismos de Participación Social en un lugar visible y de fácil acceso de su página web	/			



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR SAS

NIT 822.001.338-0

AUDITORIA SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO (SIAU)

Fecha:	Noviembre 21/25	Sede	Consulta Externa
Recibe Auditoria	Vanessa Valencia	Cargo	Aux. enfermeria
Realiza Auditoria	Sandra Brito Perez	Cargo	Auditora Calidad

Criterio	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO:				
Se encuentra ubicada en un lugar de fácil acceso	/			
Se identifica la Oficina de Atención al Usuario (SIAU)	/			
Garantiza el desplazamiento de la población en general, adoptando medidas de inclusión cuando se requiera (uso de rampas y puertas de acceso que permita el ingreso de personas con movilidad reducida)	/			
Cuenta con señalización adecuada para personas en condición de discapacidad visual	/			
Baño (s) público (s) debidamente dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7ª- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

movilidad reducida				
Dotación cuenta con las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento. (La cantidad de sillas deberá ser proporcional a la cantidad de usuarios que acuden a las instalaciones; con buena iluminación, ventilación y los elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores a cargo de la atención personalizada de manera que no impongan cargas a los usuarios, como solicitudes de fotocopias etc)	/			
Control de tiempos de atención o turnos. Es necesario implementar un control de tiempos de atención o turnos que permita garantizar objetividad, prontitud, eficiencia, trato digno y focalizado, así como también, determinar las acciones de mejora en la atención. En ninguna circunstancia, se limitarán los números de turnos por jornada	/			
Manual de procesos: El manual de procesos y procedimientos debe contener las funciones claras y expresas del personal que labore en las Oficinas de Atención al Usuario y	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal – Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 – 53 Barrio centro – Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7ª- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

en general de quienes tengan la función de atender al ciudadano.				
Idoneidad: El perfil del personal asignado a esta dependencia, debe reunir los requisitos de formación y experiencia acorde con las funciones que va a desempeñar.	/			
Los funcionarios tienen conocimiento de la Oficina SIAU	/			
TODAS LAS SEDES				
Se hace un despliegue importante en cuanto al Sistema de Atención al Usuario	/			
Cuenta con una Oficina de Atención al Usuario	/			
Posee canales dispuestos a la escucha activa de los usuarios, 24 horas al día - 365 días al año	/			
Manejo adecuado y pertinente de peticiones: Petición, Queja, Reclamo, PQR con Riesgo de Vida	/			
Se estipulan términos y plazo, para que cada una de las peticiones tenga una respuesta	/			
Se vela por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes de los usuarios	/			
Se promueve la participación ciudadana y el ejercicio del control social.	/			
Los funcionarios son capacitados en	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7°- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



**CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.**

NIT 822.001.338-0

temas relacionado con el Trato Digno				
Se Garantiza la protección del derecho a la intimidad (se debe garantizar que al momento de la atención se guarde la debida reserva y privacidad)	/			
Se evidencian carteleras físicas donde se informe permanentemente a los usuarios de la sala de espera, sobre los siguientes temas: Derechos y deberes de los usuarios, Canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por la Clínica, Ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las peticiones por ellos presentadas, Mecanismos de participación ciudadana y la información que la Clínica considere relevante	/			
Buzón de sugerencias. Debe contar con un mecanismo físico, para recibir las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios	/			
procedimiento transparente de apertura y seguimiento de las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios	/			
Horario de atención: El horario de atención debe ser acorde a las necesidades de los usuarios y el	/			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal - Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 - 53 Barrio centro - Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7*- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

mismo debe publicarse en la página web y en la oficina en un lugar visible a la ciudadanía				
Atención preferencial. Debe establecerse un mecanismo de atención prioritaria, mediante ventanillas de uso exclusivo debidamente identificadas o mediante asignación de turno preferencial (atención preferencial como es la población adulta mayor, las madres gestantes, las personas en condición de discapacidad y quienes por condiciones de debilidad evidente o manifiesta así lo requieran, así como silletería identificada para esta población)	✓			
MULTICANALES				
Dispone de medios de comunicación para efectos de brindar a los usuarios la información y orientación que requieren	✓			
La sede cuenta con teléfono	✓			
Cuenta con una página web institucional que ofrezca a los usuarios la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas y reclamos	✓			
PRESENTACION PQRF				
Se dispone en la sede de los formatos para presentar PQRF	✓			
Se lleva control respecto a las PQRF	✓			

Administración-Consulta Externa Carrera 39 N° 32-18 Tel. 6702453-6849901 Barrio Barzal – Villavicencio, Meta
Hospitalización Carrera 16 Número 18 – 53 Barrio centro – Granada, Meta
Hospitalización Calle 7 Sur N° 7ª- 63 Barrio Nariño Sur - Bogotá



presentadas				
Las PQRF presentadas son respondidas en el tiempo establecido (Peticiones generales: 15 días; Solicitudes de información: 10 días; Copias: dentro de los 3 días - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos; PQR con riesgo vital máximo 2 días).	/			
PARTICIPACIÓN CIUDADANA				
Para velar el cumplimiento de los Derechos y Deberes de los usuarios se promueve la Participación Ciudadana	/			
Se encuentra conformada la Asociación de Usuario y/o Alianza de Usuarios	/			
Se reporta a través del aplicativo de la SUPERSALUD la información referente a la Alianza de Usuario	/			
Se publica y mantiene actualizada la información relacionada con los mecanismos de Participación Social en un lugar visible y de fácil acceso de su página web	/			