TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
   - 2.1 OBJETIVO GENERAL
   - 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS
3. ALCANCE
4. JUSTIFICACIÓN
5. MARCO CONCEPTUAL
6. MARCO NORMATIVO
7. CONCEPTO Y DEFINICIONES BÁSICAS EN ATENCIÓN AL USUARIO
8. ATRIBUTOS DE CALIDAD
9. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
   - 9.1 HISTORIA
   - 9.2 MISIÓN
   - 9.3 VISIÓN
   - 9.4 VALORES INSTITUCIONALES
10. CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

10.1 FUNCIONES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

10.2 TALENTO HUMANO EN EL SIAU

10.3 FUNCIONES DEL RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

10.4 METODOLOGÍA DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

10.5 METODOLOGÍA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

10.5.1 TABULACIÓN

10.5.2 GENERACIÓN DE INFORME DE ENCUESTAS

10.6 APERTURA DE BUZONES

10.7 RESPUESTA A QUEJAS

10.7.1 INSTRUMENTOS BÁSICOS DE SOPORTE

10.8 ASOCIACIÓN DE USUARIOS

10.9 SOLICITUD DE HISTORIAS CLÍNICAS

11. BIBLIOGRAFÍA

1. INTRODUCCIÓN

La oficina de Servicio Integral de Atención al Usuario permitirá generar insumos frente a los servicios que se brindan dentro de la institución, que permitirán medir la calidad de los mismos, las oportunidades de mejora, las debilidades, la amenazas y fortalezas que desde la institución se presenten frente al desarrollo de los diferentes procesos, de acuerdo con Dueñas I., Pérez G. & Sierra L. (2012) “Cada día más usuarios se tornan compradores con conciencia de la calidad. Desean saber desde el comienzo que la institución puede satisfacer sus necesidades. La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, demuestra el compromiso de cada establecimiento de salud con la calidad y la satisfacción del cliente. Teniendo un Sistema de Gestión de Calidad, se demuestra previsibilidad en las operaciones internas, así como capacidad para satisfacer los requisitos del usuario. Por otro lado, la gestión de la calidad permite una visión general que hace más fácil manejar, medir y mejorar los procesos internos.”

Cada fuerza posee ciertos procesos operacionales que son críticos a la hora de conseguir sus objetivos estratégicos. Los beneficios de una organización dependen de su capacidad para descubrir puntos fuertes, débiles y oportunidades de mejora.

De igual manera cada funcionario responsable de la oficina de atención al usuario y cada Coordinador de los centros de salud de la Empresa de Salud E.S.E del Municipio de Soacha, deben establecer como principio la escucha atenta de cada una de las necesidades de los usuarios, reportando las insatisfacciones frente al servicio, acatando algunas sugerencias que nos lleven a mejorar en los procesos y agradeciendo sus expresiones de afecto y felicitación cuando así lo ameriten. Para nosotros es de gran importancia que el usuario esté de acuerdo con el tratamiento que se le ofrece, satisfecho con los costos, atendido con profesionales calificados, con calidad humana y dispuestos a escuchar cuando se tienen fallas o logros.

Dentro de las políticas de la Empresa de Salud E.S.E del Municipio de Soacha, es fundamental el servicio de atención al usuario (SIAU), para el desarrollo del sistema general de seguridad social en salud.

Estos procesos son básicos para responder a las necesidades de control social por parte de la ciudadanía, y se sustentan en una serie de disposiciones legales que buscan garantizar el derecho que tiene la población –individuos, grupos e instituciones de disponer en las entidades públicas y privadas de diferentes mecanismos de participación social, que

permitan conocer los derechos y sus deberes; los recursos existentes para responder a las necesidades de salud; recibir orientación e información general sobre el funcionamiento del sistema; y contar con la asesoría para canalizar de forma eficaz sus demandas hacia los diversos servicios que ofrecen la institución de salud, posibilitando así la igualdad de acceso a los mismos.

Uno de los objetivos de la Empresa de Salud E.S.E del Municipio de Soacha, es promover la participación ciudadana y comunitaria como pilar fundamental para la justicia social y la solidaridad, en la dinámica de la gestión pública de salud para la ciudad. Cuando hablamos de promover la participación estamos haciendo referencia a la construcción de ciudadanía para un quehacer solidario, buscando que las personas actúen a conciencia por el bienestar colectivo y por el derecho al bien público de la salud.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Apoyar y fomentar el mejoramiento de la calidad de los programas y servicios de cada una de las sedes de la E.S.E Municipio de Soacha Julio Cesar Peñaloza, para minimizar el impacto negativo que puede acarrear una insatisfacción y maximizando la confianza de los usuarios hacia la institución.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Evaluar la satisfacción del usuario, a fin de detectar oportunidades de mejoramiento con respecto a la insatisfacción expuesta por los usuarios.
2. Verificar y promover el cumplimiento de deberes y derechos del paciente/familiar con el fin de brindar una atención de calidad a nuestros usuarios y una prestación del servicio en total armonía.
3. Ejecutar actividades de Participación Social en salud a través de los grupos de acción como asociación de usuarios.
4. Identificar las necesidades, expectativas y prioridades de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución.
5. Monitorizar la prestación de los servicios de primer nivel, identificando las barreras que impidan una atención oportuna y con calidad, retroalimentar los macro procesos gerenciales para controlar las desviaciones encontradas y documentadas.

6. Brindar u orientar soluciones oportunas, claras y eficientes frente a los requerimientos que puedan tener los usuarios con los servicios que oferta la institución.
7. Generar espacios de capacitación para usuarios y colaboradores de la institución, que permitan una atención centrada en la humanización y el buen trato.

3. ALCANCE

La dependencia de atención al usuario será el responsable de velar por que los servicios de la entidad se fundamentan en valores y principios orientados a satisfacer las necesidades y expectativas razonables de los afiliados y beneficiarios de tal forma que estos sean brindados de manera integral, en un marco de respeto por la vida y la dignidad humana, sin ningún distingo y en forma adecuada, oportuna y suficiente, tomando acciones de carácter correctivo cuando se presentan resultados no satisfactorios y proponiendo acciones preventivas cuando sea conveniente ante una fuente de no conformidad potencial al igual que propender por la satisfacción de los usuarios con gestión adecuada para mejorar todas las condiciones de la prestación del servicio, respondiendo a sus inquietudes y sugerencias.

La aplicación de este programa está dirigida a todos los colaboradores de la ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CÉSAR PEÑALOZA en los Macro procesos Misionales, Apoyo, Estratégicos y de Evaluación, que son los llamados a ser Gestores de la cultura de seguridad del paciente y se hace extensivo a todos sus centros de salud San Marcos, San Mateo, Compartir, Ciudadela y Olivos.

4. JUSTIFICACIÓN

Este manual busca definir los parámetros y mecanismos que desde la oficina de SIAU se usarán para la obtención de información que permita brindar una mejor atención en los servicios de la entidad, según refiere Flórez A., Romero G. & Rosero M. (2017), “El servicio de información y atención al usuario SIAU, es una primera iniciativa gerencial diseñada, por el Ministerio de Salud, para contribuir al estudio del mercado en las IPS, el cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones (demandas, quejas, reclamos o sugerencias), que sobre la prestación de servicios formulan a las instituciones de diverso nivel en el Sistema de Seguridad Social en Salud” (pág. 20). Cabe señalar la importancia del documento, centrada en buscar la mejora continua en los

procesos que desde la entidad se realizan, en la búsqueda de cumplir con los más altos estándares de calidad en la atención a los ciudadanos.

Entendiendo lo anterior, a partir de este manual de dictan estrategias y procesos que permitirán recoger la información necesaria que permita evaluar procesos de manera efectiva en cuanto a la satisfacción y/o acciones de mejora que se puedan implementarse para que los usuarios, sus familiares o sus acompañantes, reciban un trato digno, humanizado y acorde a sus necesidades específicas. La ESE Hospital del Rosario (2020), refiere que “Con el SIAU se pretende aportar y favorecer: los procesos de toma de decisiones” por parte de prestadores y usuarios, ESE Hospital del Rosario (2020), alude en “la construcción de los medios más adecuados de protección y promoción de los derechos de las personas y el plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios en la perspectiva del desarrollo institucional de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y Empresa Social del Estado”. (pág. 9). Desde SIAU se busca que se puedan mejorar cada uno de los servicios que desde la entidad se desarrollen, y que los mismos sean de una forma efectiva, eficiente, y con un alto índice de satisfacción por parte de los usuarios.

5. MARCO CONCEPTUAL

El programa fundamenta la integración y prestación de servicios de salud, a fin de impulsar la confianza y credibilidad en los usuarios y sus familias, que a diario requieren de la institución, para que encuentren entornos amigables, respuesta oportuna, trato personalizado, humanizado, integral y continuo en el personal humano interdisciplinario que responde a las necesidades de los usuarios más allá de sus expectativas y que reconoce a la persona como un ser bio-psicosocial que requiere de la orientación en la consecución de los servicios y bienes de salud.

La formulación de este programa de atención al usuario no busca otra cosa que establecer los lineamientos y acciones que permitan integrar el servicio de atención y orientación al ciudadano, mediante la articulación de las diferentes instancias competentes de la entidad, con el fin de generar soluciones consolidadas, efectivas y oportunas, respecto a la información sobre derechos y deberes, gestión resolutiva en la atención a los requerimientos y promoción de la participación ciudadana.

Atención al usuario, hace especial énfasis en la transformación de la voz del usuario en acciones de mejora que permitan convertir las debilidades en fortalezas. Que además de las quejas, transformemos en factor de éxito la implementación de la auditoría del servicio.

Que realicemos seguimiento y monitoreo a la satisfacción del usuario, que de toda la información se elaboren indicadores de gestión que permitan medir la satisfacción del usuario.

6. MARCO NORMATIVO

- **Constitución política de Colombia: ARTÍCULO 2.** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

- **Ley 100 de 23 de diciembre de 1993**, la Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica de los habitantes del territorio nacional con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

- **Decreto 1757 de Agosto 3 de 1994**, por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4° del decreto Ley 1298 de 1994. Se reglamenta la creación de las oficinas de Atención al Usuario en las entidades prestadoras de salud, sean públicas, mixtas o privadas.

- **Decreto 1011 de 3 de abril de 2006**, por el cual se establece el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención en salud del sistema general de seguridad social en salud.

- **Resolución 2082 de 2014** "Por el cual se dictan las disposiciones del Sistema Único de Acreditación en salud".

- **Ley 734 de 2002,** en su artículo 34, Numeral 31 establece entre los deberes de todo servidor público : "adoptar el Sistema de Control Interno y la función independiente de Auditoría de que trata la Ley 87 de 1993 y demás normas que la modifiquen o complementen"

- **Circular 008 de 2018. Título Vil**. Protección al Usuario y Participación Ciudadana Es deber de todas las entidades brindar atención integral al usuario de la salud y ésta, debe entenderse como un proceso integral en el que es requisito fundamental adoptar procedimientos, mecanismos, medios, instrumentos y canales para que esa atención cumpla con los principios de objetividad y buen trato.

7. CONCEPTOS Y DEFINICIONES BÁSICAS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

- **Accesibilidad**: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.
- **Actitud:** Disposición de una persona hacia algo a alguien. Es Disposición de entregar lo mejor de sí mismo en pro de prestar un buen servicio.
- **Atención personalizada**: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.
- **Asertividad**: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerando las opiniones de los demás, mostrando empatía y respeto.
- **Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los pacientes o acudientes para suministrar el servicio oportunamente; el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos.
- **Calidad:** Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.
- **Calidad Percibida**: Consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico – técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional), aspectos relacionados con la comunicación (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, comida, limpieza).

- **Competencia:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.
- **Confidencialidad**: Es una característica de la relación profesional – usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.
- **Empatía:** Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación.
- **Expectativas**: se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguno de los centros. Las expectativas se conforman mediante las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas. También se forman por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los profesionales sanitarios o los servicios de salud. Es muy importante no generar falsas expectativas ya que con ello se puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.
- **Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS.
- **Fiabilidad:** Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la Calidad de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
- **Garantía:** Acción, efecto de asegurar, conseguir y demostrar lo estipulado.
- **Intermediación:** Es la función que desarrolla el personal del SIAU, tendiente a coordinar con el servicio generador de la insatisfacción las acciones pertinentes para su resolución de forma inmediata o mediata ante una reclamación
- **Mejora:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y por tanto incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.
- **Orientación al usuario/paciente/cliente**: Se refiere a la forma en que están organizados en servicios. Los servicios prestados por la ESE, deben adaptarse a las necesidades e intereses de los usuarios.
- **Percepción:** Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios.
- **Petición:** Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio
- **Profesional:** Son todos y cada uno de los funcionarios y contratistas que desarrollan su trabajo en la ESE.

- **Queja/Reclamo:** Expresión de inconformidad respecto de alguna situación que le generó disgusto en la prestación de un servicio.
- **Satisfacción:** Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas o incluso se les da algo más de lo que ellos esperan encontrar.
- **Sugerencia:** Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.
- **Usuario/paciente/cliente externo:** persona que utiliza, demanda y elige los servicios de salud. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en la ESE. Debe ser el eje y centro del cual se organizan las actividades del sistema de salud.

8. ATRIBUTOS DE CALIDAD

- **Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.
- **Oportunidad:** Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- **Seguridad:** Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.
- **Pertinencia**: Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.
- **Continuidad**: Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.
- **Satisfacción del Usuario**: Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas.

9. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

9.1. HISTORIA

La Empresa de Salud ESE del Municipio de Soacha nace como tal el 9 de enero de 1997, mediante el Acuerdo 49 del Concejo Municipal de Soacha. Sin embargo, la historia de la

Empresa de Salud de Soacha se remonta nueve (9) años atrás cuando fue creado el Centro de Salud Compartir, mediante un proceso de gestión comunitario, con lo cual se inicia la conformación del sistema de salud municipal.

El proceso continúa con la posterior creación de los Centros de Salud de San Marcos, Ciudadela Sucre y finalmente San Mateo y Olivos. Todos siguiendo el modelo inicial con el incondicional apoyo de la Alcaldía Municipal.

A lo largo de estos veintitrés años se ha fortalecido el proceso de autogestión y autofinanciamiento, creándose una cultura corporativa que nos coloca en una posición de ventaja competitiva sobre instituciones de similar origen, ante las transformaciones dadas por la Ley 100 de 1993.

9.2. MISIÓN

Somos una Empresa Social del Estado que presta servicios de salud humanizados con criterios de calidad, oportunidad, pertinencia, accesibilidad y seguridad, optimizando los recursos humanos, financieros y tecnológicos existentes, contribuyendo al mejoramiento de la salud de la población.

9.3. VISIÓN

Para el año 2.024 la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza, será reconocida a nivel Municipal y Departamental como IPS líder en la prestación del primer nivel de atención, con énfasis en la promoción y mantenimiento de la salud integral, segura y humanizada.

9.4. VALORES INSTITUCIONALES

- Honestidad
- Respeto
- Diligencia
- Justicia
- Humanización

10. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

- Contar con información proveniente de los usuarios para facilitar el mejoramiento de la calidad de los servicios.
- Brindar conocimientos e información con relación a las características de la demanda de servicios de salud.
- Crear medios de expresión concreta de las necesidades de salud de los usuarios.
- Fortalecer la relación Institución – Usuarios – Comunidad.
- Promover actividades de sensibilización en el campo de los derechos y deberes en salud de los usuarios.
- Conocer a los usuarios, grupos y comunidad que acceden a nuestros servicios.
- Ayudar a reducir costos y mejor uso de los servicios.

10.1. FUNCIONES DEL SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

- Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de sus peticiones.
- Implementar las políticas y estrategias de mejoramiento organizacional e institucional trazadas por la Empresa de Salud E.S.E de Soacha, y el desarrollo progresivo y complementario de los servicios de salud existentes.
- Diseñar y desarrollar conjuntamente con las dependencias de la Empresa, estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los derechos y deberes.
- Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cuantitativo y cualitativo la información proveniente del usuario y otras fuentes (institucional y comunitaria), que alimenten el proceso de toma de decisiones por parte de la institución, los usuarios y sus organizaciones de la comunidad.

- Poner a disposición del sistema de planeación de la Empresa, la información proveniente de los usuarios, con el fin de favorecer la integración equitativa de la oferta y de la demanda de los servicios de salud en el área de cobertura.

- Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de información del SIAU, por los niveles superiores de la Empresa de Salud E.S.E de Soacha.

- Propiciar y concertar con grupos organizados de la comunidad (asociaciones de usuarios, copacos, u otros), actividades que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad y la gestión concertada de las actividades en salud.
- Proponer y participar en estudios e investigaciones sobre el mercado de salud, de acuerdo a criterios de segmentación, de diferenciación de servicios, de costos, u otros que faciliten la toma de decisiones en respuesta a las necesidades de la demanda.

10.2. TALENTO HUMANO EN EL SIAU

Cuenta con recurso humano calificado, que tiene conocimientos amplios sobre el Sistema General Seguridad Social en Salud y participación social en salud, con excelente capacidad para establecer buenas relaciones con los usuarios y liderazgo.

La oficina SIAU cuenta con apoyo continuo del área de la Auditoría y Calidad, además del compromiso de los funcionarios de la Empresa de Salud E.S.E del Municipio de Soacha, centrada en el usuario con Calidad y calidez.

10.3. FUNCIONES DEL RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

- Divulgar las normas legales que fundamentan la creación del Servicio de Información y Atención al Usuario en todas las instancias: Gerencia, Subgerencias, Usuarios y Funcionarios.

- Apoyar las decisiones gerenciales adoptadas para solucionar problemas que presenten los diferentes actores del sistema.
- Servir como herramienta de gestión y control de la calidad en el mejoramiento del clima organizacional y comunitario.

- Implementar sistemas Internos – Externos de protección y defensa de los derechos desde el sector salud.

- Fortalecer el mejoramiento en la gestión, organización y toma de decisiones de los servicios de la Institución.

- Apoyar orientación de políticas en la Institución con base en estudio de mercadeo e investigación en salud.

- Dar respuesta a las necesidades manifestadas por los usuarios por medio de los diferentes canales de comunicación (PQR, encuestas de satisfacción, líneas telefónicas, buzón web)

10.4. METODOLOGÍA DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

1. El usuario diligencia la petición por escrito; la deposita en los buzones de sugerencias ubicados en los centros de salud de la empresa, la radica directamente en la oficina de Atención al Usuario del Centro de Salud San Marcos y/o es recibida por el coordinador del centro de salud. Formato de quejas, Anexo IPSSIAU004-A002
2. El funcionario de Atención al Usuario analiza el motivo de la queja.
3. Se ingresa en el sistema dinámica diligenciando todos los datos requeridos
4. Si es pertinente se verifica procedencia, EPS-S a la cual pertenece, área y funcionario afectado.
5. Una vez clasificada se Notifica a la coordinadora de sede por medio del sistema o si alguna queja amerita investigación disciplinaria se direcciona esta al Subgerente de Servicios de salud o Administrativo, quien direccionará, la queja a la oficina de control Interno, quien determina si se inicia proceso disciplinario; esta debe ir con copia al SIAU.
6. Las quejas clasificadas por servicios son direccionadas a los colaboradores involucrados en la situación, para su investigación y respuesta respectiva en un término de dos días a partir de la radicación de la queja.
7. Teniendo como soporte las respuestas entregadas por los funcionarios comprometidos en la queja, se da respuesta por medio del sistema y se adjuntan dichos soportes
8. Posteriormente se proyecta oficio de respuesta al peticionario y se da cierre a la PQRS en dinámica.

9. Las quejas y reclamos se resolverán y se contestarán dentro de los cinco (15) días hábiles siguientes a la fecha de ser recibidas, primero por vía telefónica, manifestándole al usuario lo ocurrido, así mismo se le informará al usuario que puede pasar y solicitar la contestación de su reclamo a la Oficina de Atención al Usuario, en el caso que no se pueda contactar al usuario por este medio se enviará por correo certificado anexando certificado, cuando se desconozcan los datos del Usuario
10. Se realizará el procedimiento de PQR y se da respuesta al quejoso por medio de publicación en la cartelera de la en de Salud E.S.E de Soacha, por un periodo de 15 días, entendiéndose así, que se dio respuesta oportuna al usuario con respecto a la inquietud planteada, cumpliendo con la normatividad vigente, se dejará en constancia en el formato de Acta IPSSIAU004-A003.

10.5. METODOLOGÍA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

El total de encuestas que se aplicaran en la Empresa de Salud E.S.E del Municipio de Soacha se establece a partir de la fórmula de margen de error y nivel de confianza, teniendo en cuenta el total de usuarios que acceden a los servicios de salud en las 5 sedes de la empresa de salud ESE del Municipio de Soacha al mes.

Fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Después de la aplicación de la fórmula se realizará por sede para determinar la cantidad de respuestas para:

- San Marcos
- San Mateo
- Ciudadela Sucre
- Compartir
- Olivos

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Juan Carlos Domínguez Suárez Referente SIAU y Humanización	Claudia Patricia Puello Referente de Calidad	María Victoria Herrera Roa Gerente

La metodología de su aplicación se realizará mensualmente, donde la persona encargada de apoyar el área de atención al usuario, será quien aplicará aleatoriamente en todos los servicios que presta la institución y en los cinco Centros de Salud de la Empresa, el formato de encuestas Anexo IPSSIAU001-A002. Formato que se ha actualizado y se realiza de manera electrónica dando respuesta a la política de gestión ambiental de cero papel.

10.5.1. TABULACIÓN

La encargada de este proceso será la auxiliar de SIAU, esta tabulación será guardada en el sistema para que en cualquier requerimiento, pueda ser consultada.

10.5.2. GENERACIÓN INFORME DE ENCUESTAS

La encargada de este proceso será la Coordinadora de SIAU. Este informe se debe realizar en los primeros 5 días hábiles del mes siguiente a la aplicación y se socializa en el comité de ética y atención al usuario que se lleva a cabo de manera mensual.

10.6. APERTURA DE BUZONES.

La apertura de buzón de Quejas y Reclamos se realiza en cada uno de los Centros de Salud de la Empresa dando lugar al reconocimiento de Inquietudes, Quejas, Reclamos, Peticiones, Agradecimientos y Sugerencias. La validez de este proceso será soportado mediante presencia Firma y Documento de un miembro de la asociación de usuarios quien plasmara sus datos en la Acta de Apertura del Buzón a su vez esta será diligenciada por la responsable de la Oficina de Atención al Usuario o auxiliar a cargo. En caso que el delegado de la asociación no pueda asistir se realizará la apertura con la colaboración de una usuario presente en el centro de salud, con previo conocimiento del miembro de la asociación.

La actividad se realizará de forma cada ocho (8) días. La información del Acta de Apertura de Buzones, será registrada en el Anexo IPSSIAU001-A001.

La información encontrada será sistematizada y registrada en el Libro radicador diligenciando los datos del usuario, proceso de la manifestación, tiempo de respuesta, área responsable y atributo afectado

10.7. RESPUESTA A QUEJAS

Luego de la radicación de la queja se procederá a analizar dicha información, se inicia su respectiva investigación, dando traslado a las diferentes coordinaciones, para que con el apoyo de estas, se pueda dar pronta respuesta al usuario. Posteriormente se procederá a dar respuesta dentro de los términos establecidos.

10.7.1. INSTRUMENTOS BÁSICOS DE SOPORTE.

- Acta de Apertura de Buzones. Anexo IPSSIAU001-A001
- Formato Radicación de Queja. Anexo IPSSIAU004-A001.
- Archivo de peticiones en un A-Z con soportes dados a los Usuarios.
- Libro radicador digital en el área de SIAU

10.8. ASOCIACION DE USUARIOS.

Fundamento y principio del Sistema de Seguridad Social en Salud la participación social y la concertación y como parte de su organización se prevé a sus integrantes el derecho de participar a través de los Comités de Participación Comunitaria o COPACOS, Asociaciones de Usuarios, Veedurías en todas las instancias del Sistema de Seguridad en Salud. Estas agrupaciones de personas que utilizan los servicios de Salud de una EPS-S, EPS- C, IPS afiliados al Régimen Contributivo, Subsidiado o personas vinculadas al Sistema (SISBEN). Donde sus funciones principales radican en la vigilancia de la calidad de los servicios de salud y la prestación de los mismos, así como el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios.

La Asociación de Usuarios de la Empresa de Salud ESE del Municipio de Soacha fue creada el 13 de marzo del 2004, según Acta de Aprobación y Constitución de los Estatutos de la Asociación de Usuarios de la Empresa de Salud ESE del Municipio de Soacha. Conforme a su Aprobación y Constitución se elige la Mesa Directiva de la Asociación de Usuarios de la Empresa de Salud ESE del Municipio de Soacha, como consta en el Acta de Nombramiento firmada el 25 de Septiembre del 2004. Posteriormente se elabora y aprueba el Reglamento Interno de la Asociación de Usuarios de la Empresa de Salud de Soacha firmada el 10 de Febrero del 2005.

Dentro de las actividades establecidas se convocan reuniones mensualmente de acuerdo al cronograma de actividades organizadas por la Coordinación del SIAU, Coordinador de la Asociación de Usuarios y/o equipo de trabajo de los diferentes Centros de Salud en la primera reunión establecida en el año.

Se tendrá en cuenta el Libro de Inscripción de la Asociación de cada uno de los Centros de Salud el cual permitirá establecer el número de participantes activos destinados para este tipo de actividades. Las actividades estarán respaldadas por el Acta de Reunión del Comité o Asociación de Usuarios de la Empresa de Salud ESE del Municipio de Soacha. Anexo IPSSIAU001-A003

10.9. SOLICITUD DE HISTORIAS CLÍNICAS

El proceso de solicitud de historia clínica de un usuario, se realiza bajo los lineamientos establecidos por el área de gestión documental, desde el área de atención al usuario para la sede San Marcos y en línea de frente para las sedes de San Mateo, Compartir, Ciudadela y Olivos, así

- El usuario realiza la solicitud de manera personal en cualquiera de las sedes
- Se diligencia el formato A-RFGD-F 002 de manera digital y se solicita la fotocopia del documento de identidad
- En caso de solicitar la historia clínica de un menor de edad, adulto mayor, o persona en situación de discapacidad se solicita una autorización por escrito del usuario y la fotocopia de la cédula del acudiente de manera adicional a los documentos referidos anteriormente.
- Se envía vía correo electrónico al área de gestión documental, quien envía la información; vía correo electrónico al mismo usuario o en físico o en cd a la sede desde donde se solicita

10.10. SOCIALIZACIÓN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Desde la oficina de atención al usuario se realiza la estrategia de socialización de deberes y derechos en sala de espera en las 5 sedes de la Empresa de Salud ESE del municipio de Soacha, con la colaboración del personal de línea de frente quienes cuentan con el material disponible informativo, impreso y actualizado, que contiene:

- Folletos Deberes y derechos de los usuarios
- Horarios de atención información impresa en carteles y publicados en cartelera informativa.

Como evidencia de dichas socializaciones se entrega

- Listado de firmas

- Registro fotográfico
- Acta mensual de las socializaciones.

11. BIBLIOGRAFÍA

Dueñas Aluma, I., Pérez García, G., & Sierra Urrego, L. M. (2012). Elaboración de un sistema integral de atención al usuario (SIAU) para la IPS odontológica Oralspa. Recuperado el 2022, de Universidad Cooperativa de Colombia: https://repository.ucc.edu.co/items/b14d2e20-9d45-4d0b-a5e1-7fa1694253bd

ESE HOSPITAL FRAY LUIS DE LEÓN. (2016). SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU. Recuperado el 10 de 03 de 2022, de HOSPITAL FRAY LUIS DE LEÓN: http://www.hospitalfrayluis.gov.co/wp-content/uploads/2017/07/SIAU-FRAY-LUIS.pdf

FLOREZ ROJAS, A. E., ROMERO ROSERO, G. A., & ROSERO JIMENEZ, M. J. (2017). SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO “SIAU”, EN EL CENTRO DE SALUD ESE SAN BARTOLOMÉ DEL MUNICIPIO DE CÓRDOBA, NARIÑO, COMO UN MECANISMO DE RESPUESTA AL USUARIO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD. Recuperado el 2022, de UNIVERSIDAD MARIANA: https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/3563/Sistema%20Informaci%C3%B3nl%20Atenci%C3%B3n%20Salud.pdf?sequence=1

Hospital del Rosario. (09 de 2020). Manual del sistema de información y atención al usuario. Recuperado el 2022, de CODIGO: APU-MN-01: https://www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/wp-content/uploads/2020/09/manuales/MANUAL-SIAU-ACTUALIZADO.pdf

Hospital Quindio . (2022). Información de interes. Recuperado el 2022, de Glosario: https://www.hospitalquindio.gov.co/hospital/index.php/informacion-de-interes/glosario#:~:text=ACCESIBILIDAD%3A%20Facilidad%20de%20entrar%20en,al%20cliente%20interno%20y%20externo

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Juan Carlos Domínguez Suárez Referente SIAU y Humanización	Claudia Patricia Puello Referente de Calidad	María Victoria Herrera Roa Gerente

Hospital San Borja. (s.f.). Hospital San Borja. Recuperado el 10 de 03 de 2022, de https://www.mindomo.com/es/mindmap/hospital-san-borja-676a7dd18579465ba8ad9658a5971e77

HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA. (13 de 11 de 2015). PROCESO GESTIÓN DE APOYO AL CLIENTE Y COMUNICACIONES. Recuperado el 10 de 03 de 2022, de PROTOCOLO ORGANIZACIONAL Y ATENCIÓN AL USUARIO: https://www.hospitalsanvicente.gov.co/component/phocadownload/category/318-protocolo-de-atencion-al-usuario.html?download=511:gac-1-ptc-001-protocolo-organizacional-atencion-usuario

MinSalud. (s.f.). Atributos de la Calidad en la Atención en Salud. Recuperado el 10 de 03 de 2022, de Ministerio de Salud y Protección Social: https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCI%C3%93N-EN-SALUD.aspx#:~:text=Accesibilidad%3A%20Posibilidad%20que%20tiene%20el,su%20vida%20o%20su%20salud

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. (s.f.). Nuestra Subred Sur. Recuperado el 2022, de Calidad: https://www.subredsur.gov.co/?q=content/calidad

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. (s.f.). Nuestra Subred Sur. Recuperado el 2022, de Glosario: https://www.subredsur.gov.co/?q=transparencia/informacion-interes/glosario

MODIFICACIONES Y CAMBIOS					
VERSIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Juan Carlos Domínguez Suárez Referente SIAU y Humanización	Claudia Patricia Puello Referente de Calidad	María Victoria Herrera Roa Gerente

1	JUAN CARLOS DOMÍNGUEZ SUAREZ Referente SIAU y Humanización	CLAUDIA PATRICIA PUELLO Referente Calidad LILY JOHANA ÁVILA Profesional Apoyo Oficina Planeación	MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente	CREACIÓN 18/10/2022	

DOCUMENTOS RELACIONADOS

N°	NOMBRE	CÓDIGO
1	POLITICA DE HUMANIZACIÓN	EV-SIGHU-PO 001
2	MANUAL DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	E-SIAUSU-MA 002
3	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	ES-SIAU-M 001

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Juan Carlos Domínguez Suárez Referente SIAU y Humanización	Claudia Patricia Puello Referente de Calidad	María Victoria Herrera Roa Gerente