

**PROMOCION DEL DESARROLLO DE SERVICIOS-OPACS**

**GUIA METODOLÓGICA PARA EL  
FUNCIONAMIENTO DE LAS FORMAS DE  
PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD**

**SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL  
USUARIO - SIAU**

**OFICINA DE PARTICIPACION Y ATENCION COMUNITARIA EN  
SALUD**

## **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU**

Es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias) que sobre la prestación de los servicios formulan a las I.P.S.

Se desarrollan los principales aspectos relacionados con el servicio al cliente, su marco regulatorio, importancia y los subprocesos relacionados, permite a los funcionarios y comunidad en general conocer el enfoque y la importancia de este sistema para la Empresa Social Del Estado.

Se constituye en una herramienta para identificar las necesidades, percepciones, y expectativas y así buscar soluciones, alternativas y asumiendo las diferentes situaciones con propiedad como pautas fundamentales para lograr la fidelización nuevos pacientes y familiares.

Busca dar soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos aspectos en los cuales se vea involucrado el paciente o su acudiente, relacionados con el servicio desde el punto de vista tanto logístico, como de gestión.

**Artículo 2.10.1.1.5** del Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, del Sector salud y protección social. Compilatorio de normas reglamentarias preexistentes del sector salud. Parte 10. Participación de la comunidad en el SGSSS. Título 1. Participación en la prestación de Servicios de Salud Capítulo 1, Participación en Salud. “Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud”.

Las Instituciones Prestadoras de Servicios Salud, sean públicas, mixtas o privadas, garantizarán Sistema de Información y Atención a los Usuarios, SIAU:

- 1.** Un sistema de información y atención a los usuarios a través de una atención personalizada que contará con una línea telefónica abierta con atención permanente de veinticuatro (24) horas y garantizarán, según los requerimientos de ese servicio, el recurso humano necesario para que atienda, sistematice y canalice tales requerimientos.
- 2.** Implantar articulado al sistema de información sectorial, un control de calidad del servicio, basado en el usuario.

**Parágrafo 1.** El Servicio de Atención al usuario de los centros y puestos de salud podrá estar centralizado en el Hospital de Primer Nivel de Atención del Municipio o Distrito, con el cual se establecerán los mecanismos de retroalimentación y control que sean del caso.

**Parágrafo 2.** Cuando las condiciones locales impidan disponer del servicio telefónico como un medio idóneo para el sistema de información de que trata el presente artículo, se deberá establecer un sistema de información permanente, consultando los medios más idóneos de los cuales se disponga en la localidad o la región.

**2.10.1.1.6 Atención de las Sugerencias de los afiliados.** Las empresas promotoras de salud (EPS) garantizarán la adecuada y oportuna canalización de las inquietudes y peticiones de sus afiliados, pertenecientes al régimen contributivo (RC) y subsidiado (RS) y designarán los recursos necesarios para tal efecto.

## **MARCO NORMATIVO**

- Ley 100 de 1993 del Congreso de la Republica de Colombia “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, libro II”.
- Decreto 2174 de 28 de noviembre de 1996 de la Presidencia de la Republica. “Por el cual se reglamenta el sistema obligatorio de calidad del sistema general de seguridad social en salud”.
- Resolución 425 capítulo 1 artículo 6 “Por el cual se definen el plan de Salud Territorial y Plan de intervenciones colectivas.
- Ley 1437 de 2011 Republica de Colombia “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso.
- Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Decreto 2232 de 1995, por medio del cual se reglamenta la ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el Sistema de Quejas y Reclamos.
- Decreto 0019 de 10 de enero de 2012 de la Presidencia de la Republica. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto Unico Reglamentario 780 del 6 de Mayo de 2016, del Sector salud y protección social. Compilatorio de normas reglamentarias preexistentes del sector salud. Parte 10. Participación de la comunidad en el SGSSS. Título 1. Participación en la prestación de Servicios de Salud Capítulo 1, Participación en

Salud. “Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud”.

## **CRITERIOS BÁSICO PARA SU FUNCIONAMIENTO**

- Conformación del Sistema de Información y Atención al usuario – SIAU mediante Acto Administrativo de Constitución.
  - Oficina de SIAU con señalización, ubicación accesible para la población y horario de atención acorde a las necesidades de la población.
  - Funcionario responsable que cumplan con el perfil señalado
- Línea de Atención exclusiva gratuita nacional 018000 las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana.
- Buzones de sugerencias ubicados en las diferentes áreas de la ESE y con procedimiento definido para su apertura que debe ser preferiblemente semanal, en aras de dar cumplimiento a las respuestas en los tiempos definidos por la ley.
  - Herramienta para registrar, tramitar, resolver y consolidar las PQRS que realicen los Usuarios.
  - Canales para la respuesta de las PQRS.
  - Evaluación de la satisfacción de los Usuarios frente a la prestación de los Servicios de Salud en las ESE, análisis de resultados y evidencia de mejoras.
  - Promoción y divulgación de deberes y derechos en salud
  - Gestión en las IPS y EPS acciones correctivas para mejorar la calidad de los Servicios de Salud
  - Seguimiento a las fallas, omisiones, falta de oportunidad o mala calidad en los servicios de salud
  - Programa o Plan de Capacitación a los Funcionarios responsables de la Oficina SIAU.

## **PRINCIPIOS ORIENTADORES**

Es obligación de todos los funcionarios y/o trabajadores de las entidades vigiladas que manejan los trámites administrativos y/o asistenciales del Plan de Salud, ofrecer un trato digno a los usuarios que acudan a solicitar servicios ante la respectiva entidad vigilada. Dicho trato debe cumplir por lo menos con los siguientes criterios:

- Una administración caracterizada por ser ágil, oportuna, eficaz, eficiente y sensible a las necesidades de los usuarios o clientes externos.
- La atención al usuario se debe caracterizar por solucionar de fondo los requerimientos de atención en salud, ya sea prestándolos directamente o brindando soluciones alternativas de acceso al servicio requerido, lo cual tiene

como finalidad única la satisfacción a cabalidad de la necesidad planteada por el usuario.

- En el trato al usuario, se aplica prioritariamente la valoración al individuo, el respeto, la cordialidad, la orientación y comunicación permanente y el trato humanizado en general. Es necesario advertir que por mandato constitucional y legal, se debe brindar atención preferencial a los niños, niñas y adolescentes y al adulto mayor (Modificación Circular Externa No. 049 de 2008)
- Servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios y derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política y las normas legales vigentes. (Modificación Circular Externa No. 049 de 2008)
- Capacitar en forma permanente sobre el tema de trato digno a aquellos funcionarios encargados y responsables de la atención a los usuarios. (Modificación Circular Externa No. 049 de 2008)

## **INFRAESTRUCTURA NECESARIA**

Todas las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) y prestadoras del servicio de salud, deben tener una oficina de atención al usuario de manera personalizada, ubicada en sitio de fácil acceso y dotada de las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento.

Su horario de atención deberá ser acorde a las necesidades de los usuarios, y dichas oficinas deben contar con una línea gratuita nacional 018000 las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana.

De igual forma, las entidades deberán tener una ventanilla preferencial para la atención de las personas mayores de 62 años, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1171 de 2007. Del mismo modo, se deben adoptar medidas especiales para la atención de personas discapacitadas. (Modificación Circular Externa No. 049 de 2008)

Corresponde a cada entidad de salud, facilitar a la Oficina de Atención al Usuario, los medios idóneos y tecnológicos para que se asista y atienda al usuario con prontitud, agilidad, eficiencia y eficacia. (Modificación Circular Externa No. 049 de 2008)

**Referencia:** Circular No 47 – 2007 SUPERSALUD

## **PERFÍL DEL TALENTO HUMANO**

El perfil del personal asignado a esta dependencia del SIAU, debe reunir los requisitos de idoneidad acorde con las funciones que va a desempeñar, y con sentido de pertenencia a la institución y con las labores asignadas. Las funciones que se le asignen al personal que labore en las Oficinas de Atención al Usuario, deben ser claras y expresas, señaladas en un manual de procesos y procedimientos.

## **MODELO DE INSTRUMENTOS**

1. Modelo de Acto Administrativo de constitución
2. Formato sugerido para presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.
3. Procedimiento para la recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.
4. Matriz Oficial PQRS– Secretaria de Salud de Cundinamarca
5. Buzón de Sugerencias.
6. Modelo Encuestas de satisfacción
7. Modelo Plan de mejoramiento
8. Documento modelo Defensoría del usuario

## 1. MODELO ACTO ADMINISTRATIVO

Para la elaboración del acto administrativo de conformación del sistema de información y de atención al usuario se deben tener en cuenta la siguiente estructura:

**1. ENCABEZADO:** donde va el nombre de la empresa social del estado donde se va a crear el SIAU.

**2. OBJETO:** es la actividad a realizar y/o aprobar

**3. FACULTADES LEGALES QUE SE LE OTORGAN AL REPRESENTANTE LEGAL Y/O GERENTE DE LA E.S.E:** son los decretos que le confieren al representante legal y/o gerente de expedir el acto administrativo de conformación del SIAU.

**4. CONSIDERANDO:** se exponen de manera breve el marco legal que sostiene la creación del espacio del SIAU dentro de la E.S.E, especificando Nombre (ley, resolución, decreto), capítulo, artículo, párrafo etc., conservando la jerarquía: Constitución, Ley, Decreto, Resoluciones, Acuerdos Circulares.

**5. DEFINICIONES:** Sistema, oficina, área, responsable.

**6. RESUELVE:** Nombre, funciones, responsabilidad, integrantes.

**7. VIGENCIA:** A partir de cuándo comienza a regir.

**8. SEGUIMIENTO:** Mecanismos por los cuales se hará seguimiento al funcionamiento de la Oficina creada (Reuniones, Planes de Mejoramiento, Informes, Auditorias) tengan periodicidad.

### 9. FIRMA REPRESENTANTE LEGAL.

A continuación se presenta un ejemplo de acto administrativo de constitución.

Logo Corporativo de la E.S.E

Nombre de la E.S.E  
Nit de la E.S.E

**RESOLUCION N° \_\_\_\_\_ de 201 \_\_\_\_  
(Fecha de Expedición)**

Por medio del cual se crea el sistema de información y atención al Usuario - SIAU de la E.S.E. Hospital \_\_\_\_\_ del municipio de \_\_\_\_\_

**EL /LA GENRENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL  
\_\_\_\_\_ DEL MUNICIPIO DE \_\_\_\_\_**

En uso de sus facultades legales y estatutarias otorgadas y

**CONSIDERANDO**

Que la ley 100 de 1993 del Congreso de la Republica de Colombia “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, libro II”.

Que la ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Decreto 2232 de 1995, por medio del cual se reglamenta la ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el Sistema de Quejas y Reclamos.

Ley 1437 de 2011 Republica de Colombia “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso.

Que en el decreto 2174 de 28 de noviembre de 1996 de la Presidencia de la Republica. “Por el cual se reglamenta el sistema obligatorio de calidad del sistema general de seguridad social en salud”.

Que el decreto 0019 de 10 de enero de 2012 de la Presidencia de la Republica. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Que el Decreto Unico Reglamentario 780 del 6 de Mayo de 2016, del Sector salud y protección social. Compilatorio de normas reglamentarias preexistentes del sector salud. Parte 10. Participación de la comunidad en el SGSSS. Título 1. Participación en la prestación de Servicios de Salud Capítulo 1, Participación en Salud. “Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud”.

Que la resolución 425 capítulo 1 artículo 6 “Por el cual se definen el plan de Salud Territorial y Plan de intervenciones colectivas.

Que en virtud de lo anteriormente expuesto,

### RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO:** Crear el sistema de información y de atención al usuario - SIAU, y adecuar una oficina, la cual estará ubicada en un área accesible para los usuarios.

**ARTICULO SEGUNDO:** El sistema de información y de atención al usuario - SIAU estará dotado con la infraestructura y documentación necesaria para el trámite o recepción de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias interpuestas por los usuarios y/o comunidad en general que demanden servicios de salud.

**ARTÍCULO TERCERO:** El sistema de información y de atención al usuario - SIAU estará a cargo del profesional contratado por la empresa social del estado para dicha actividad.

**ARTÍCULO CUARTO:** El sistema de información y de atención al usuario - SIAU debe garantizar lo siguiente

1. Recepción de peticiones, sugerencias, quejas, solicitudes y felicitaciones.
2. Brindar respuesta oportuna a las peticiones, sugerencias, quejas
3. Diseñar y desarrollar actividades orientadas a la humanización de la atención.
4. Brindar información y orientación al usuario.
5. Aplicación mensual de encuestas de satisfacción generando el informe cualitativo y cuantitativo, acompañando del plan de mejora

**ARTICULO SEPTIMO:** El sistema de información y de atención al usuario - SIAU abrirá de forma semanal el buzón en presencia de un usuario y dos funcionarios de la E.S.E. El buzón contará con su respectiva acta de apertura y firma de los asistentes al evento de apertura.

**ARTICULO OCTAVO:** El sistema de información y de atención al usuario - SIAU mensualmente consolidará las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes anterior, radicadas por los usuarios, indicando por cada una las acciones, las respuestas, intermediaciones y/o orientaciones dadas los peticionarios.

### PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en el E.S.E Hospital de \_\_\_\_\_ del Municipal de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_

**Firma del Gerente y/o representante legal**

Proyecto: (Nombre del Funcionario y Cargo del Funcionario)

Digito: (Nombre del Funcionario y Cargo del Funcionario)

Reviso: Nombre del Funcionario y Cargo del Funcionario)

## 2. Modelo formato para presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS

A continuación se da un ejemplo del formato de recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que puede ser utilizado en los diferentes canales de que tienen para recibir las PQRS que los usuarios colocan.

**Escudo**

**Nombre de la E.S.E**

**Nit de la E.S.E**

### Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF)

**Fecha de Solicitud:** \_\_\_\_\_

#### 1. DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos del Peticionario: \_\_\_\_\_

Documento de Identidad: \_\_\_\_\_

Número de Móvil y/o Fijo: \_\_\_\_\_

Dirección de Residencia: \_\_\_\_\_

Municipio y/o Vereda: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

#### 2. CANAL DE RECEPCIÓN

|                    |  |          |  |       |  |
|--------------------|--|----------|--|-------|--|
| Correo Electrónico |  | Personal |  | Buzón |  |
| Teléfono           |  | Escrito  |  | Otro  |  |

#### 3. TIPO

|          |  |            |  |              |  |
|----------|--|------------|--|--------------|--|
| PETICIÓN |  | RECLAMO    |  | FELICITACIÓN |  |
| QUEJA    |  | SUGERENCIA |  | Otro         |  |

**4. ENTIDAD, ÁREA Y/O FUNCIONARIO OBJETO DE PQRS**

|                  |  |                 |  |
|------------------|--|-----------------|--|
| IPS:             |  |                 |  |
| Centro de Salud: |  |                 |  |
| Funcionario:     |  |                 |  |
| Área:            |  |                 |  |
| Facturación      |  | Hospitalización |  |
| Urgencias        |  | Vacunación      |  |
| Consulta Externa |  |                 |  |
| Laboratorio      |  |                 |  |

**5. FECHA Y DESCRIPCIÓN DEL EVENTO**

Fecha del evento: \_\_\_\_\_

Descripción del evento:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma del Peticionario: \_\_\_\_\_

**6. DATOS DEL FUNCIONARIO QUIEN RECIBIÓ LA PQRSF**

Nombre y Apellido del Funcionario:

Cargo:

**7. OBSERVACIONES:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**8. TRAMITE A LA PQRS**

Fecha:

Nombre y Cargo de quien tramita la PQRS:

Observaciones y/o Tramite:

---



---



---

### 9. RESPUESTA A LA PQRS

Fecha en que se da la respuesta al peticionario:

Nombre y Cargo de quien da respuesta la PQRS:

Respuesta:

---



---



---

Observaciones del Peticionario:

---



---



---

|                    |  |          |  |       |  |
|--------------------|--|----------|--|-------|--|
| Correo Electrónico |  | Personal |  | Buzón |  |
| Teléfono           |  | Escrito  |  | Otro  |  |

Canal de respuesta:

### 3. MODELO PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS

TIEMPOS DE RESPUESTA (Ley 1437 de 2011 Y Ley 1755 de 2015)

| CLASE               |                    | DESCRIPCIÓN  | TIEMPO LEGAL MÁXIMO DE RESPUESTA |
|---------------------|--------------------|--|----------------------------------|
| DERECHO DE PETICIÓN | Interés General    | Presentada con el fin de evaluar una solicitud sobre un tema que afecta a una sola comunidad.                          | 15 días hábiles                  |
|                     | Interés Particular | Presentada con el fin de evaluar una solicitud sobre un tema que afecta a una sola persona o a un grupo en particular. | 15 días hábiles                  |

|  |              |  |   |
|--|--------------|--|---|
|  | Información  | Requerimiento presentado por los ciudadanos con el fin de obtener información, orientación y/o sobre los servicios propios de la entidad a la que está dirigido.                         | 10 días hábiles   |
|  | Consulta     | Solicitud presentada ante una entidad con el fin de obtener un concepto sobre los temas a su cargo.  | 30 días hábiles.  |
|  | QUEJA        | Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que presenta un ciudadano en relación con la conducta irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones, | 15 días hábiles   |
|  | RECLAMO      | Manifestación presentada por un ciudadano cuando sus solicitudes han sido atendidas inoportunamente o se le ha dado una indebida prestación de un servicio o una atención.               | 15 días hábiles   |
|  | SUGERENCIA   | Propuesta presentada por un ciudadano con el objetivo de incidir o mejorar un proceso relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.             | 15 días hábiles   |
|  | FELICITACIÓN | Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS  | La norma no establece obligatoriedad frente a tiempos de respuesta. |

#### 4. MATRIZ OFICIAL PQRS – SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA

|   |   |
|---|---|
| <b>SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA</b>                    |   |
| <b>MATRIZ PARA CONSOLIDACIÓN DE PQRS</b>                      |   |
| <b>OFICINA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA EN SALUD</b> |   |
| <b><u>INSTRUCTIVO</u></b>                                     |   |
| <b>OBJETIVO</b>   | Establecer una herramienta para mantener debidamente organizado el sistema de trámite de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, el cual adicionalmente, debe servir de insumo para la elaboración del plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud. |
| <b>REPORTE</b>  | Cinco (5) primeros días del mes. Se reporta mes vencido   |
| <b>RESPONSABLE</b>  | Coordinador SIAU. Cabe señalar que la institución debe garantizar la oportunidad, continuidad y completitud de la información.  |

|   |  |
|---|--|
| <b>CORREO</b>   | La matriz se debe reportar al correo participacionsalsalud@cundinamarca.gov.co   |
| <b>TELÉFONO DE CONTACTO</b>                           | 749 17 77  |
| <b>VARIABLES</b>                                      |  |
| <b>ESE, IPS O CENTRO DE SALUD QUE RECIBE LA QUEJA</b> | Hace referencia a la entidad que recibe la queja   |
| <b>NOMBRE INSTITUCIÓN DONDE SE ORIGINÓ LA PQRS</b>    | Hace referencia a la entidad donde se presenta la situación  |
| <b>MUNICIPIO</b>                                      | Seleccione conforme a la lista desplegable   |
| <b>TIPO PQRS</b>                                      | <p>Seleccione conforme a la lista desplegable.</p> <p><b>PETICIÓN:</b> Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio</p> <p><b>QUEJA:</b> Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.</p> <p><b>RECLAMO:</b> Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.</p> <p><b>SUGERENCIA:</b> Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones</p> <p><b>FELICITACIÓN:</b> Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS</p> |
| <b>MEDIO DE PRESENTACION DE LA PQRS</b>               | Seleccione el medio por el cual fue interpuesta la PQRS: Escrita, Personal, Telefónica, Página Web, Correo electrónico.  |
| <b>NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA</b>                  | Hace referencia al código de radicado que debe asignar el SIAU conforme a los consecutivos que tenga definidos.  |
| <b>FECHA DE SOLICITUD DE PQRS DD/MM/AÑO</b>           | Corresponde a la fecha en que el usuario presenta la PQRS Ingrese la fecha acorde a la guía: Primero Día Ej. 01, 11 ... Segundo Mes Ej. 03, 12 Tercero Año Ej. 2014  |
| <b>FECHA DE RADICADO DE PQRS DD/MM/AÑO</b>            | Corresponde a la fecha en que la PQRS es radicada en la entidad Ingrese la fecha acorde a la guía: Primero Día Ej. 01, 11 ... Segundo Mes Ej. 03, 12 Tercero Año Ej. 2014  |
| <b>DATOS DEL PETICIONARIO</b>                         | Hace referencia a la persona que interpone la PQRS, puede ser la misma afectada u otra que interpone la solicitud: Ej. Madre del afectado, cónyuge.<br>Si los datos son incompletos utilice mecanismos alternativos que le permitan obtener la información necesaria para que la respuesta al usuario sea efectiva.  |
| <b>DATOS DEL AFECTADO</b>                             | Corresponde de manera directa a la persona que fue afectada  |

|   |  |
|---|--|
| <b>ENTIDAD OBJETO DE LA PQRS</b>                    | Corresponde a la entidad a la que se interpone la PQRS. Elija acorde a la lista desplegable  |
| <b>EN CASO DE SER IPS</b>                           | Si en la anterior seleccionó IPS elija entre las opciones: Hospital, Centro de Salud, Clínica u Otro   |
| <b>DATOS DEL PRESTADOR</b>                          | Permite detallar aspectos de la entidad a la que se interpone la PQRS como son su naturaleza, nombre, Municipio y si es necesario la vereda donde se encuentra ubicada.  |
| <b>DESCRIPCION BREVE DE LA PQRS</b>                 | Detalle el contenido de la PQRS.   |
| <b>EJE TEMÁTICO</b>                                 | Acorde a las PQRS presentadas, puede establecer una categoría que dé cuenta de los temas con mayor recurrencia (Ej. Barreras administrativas, entrega de medicamentos ...)   |
| <b>CLASIFICACION DE LA PQRS</b>                     | Elija acorde a la lista desplegable. Corresponden a la clasificación conforme a los indicadores de calidad<br><b>Accesibilidad:</b> Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.<br><b>Oportunidad:</b> Es la 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. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.<br><b>Seguridad:</b> Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias<br><b>Pertinencia:</b> Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, de acuerdo con la evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.<br><b>Continuidad:</b> Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico. |
| <b>MEDIO DE NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA UTILIZADO</b> | Teniendo en cuenta que se debe contar con la evidencia frente a la recepción de la respuesta por parte del usuario. Elija acorde a la lista desplegable: Correo escrito, Correo electrónico, Personal, Aviso que aplica en los casos de anónimos.  |
| <b>FECHA DE RESPUESTA</b>                           | Hace referencia a la fecha en que fue generada la respuesta  |
| <b>NUMERO DE RADICADO DE RESPUESTA</b>              | Da cuenta del radicado que soporta la respuesta y la fecha en que fue recibida por el usuario  |
| <b>NOMBRE DE QUIEN EMITIO LA RESPUESTA</b>          | Escriba el nombre del funcionario que firma la respuesta   |
| <b>CARGO</b>  | Describa el cargo del funcionario que firma la respuesta   |

|  |   |
|--|---|
| <b>RESULTADO FINAL DE LA RESPUESTA</b> | <p><b>CERRÓ:</b> Se cierra cuando el caso no procede o no aplica ya sea por: Datos incompletos del peticionario, Ausencia de datos de tiempo, modo y lugar de la PQRS interpuesta o desistimiento tácito o expreso (El usuario desiste de continuar con el proceso y lo manifiesta de manera escrita o verbal)</p> <p><b>TRASLADO:</b> Si la entidad a quien dirige la PQRS no es competente, informará al peticionario y hará la remisión a la entidad correspondiente</p> <p><b>RESUELTA:</b> Cuando se realizó la gestión y trámite correspondiente generando una respuesta final y de fondo al usuario.</p> |
| <b>RESARCIMIENTO AL USUARIO</b>        | Recursos y estrategias necesarias para resarcir a los usuarios que presenten insatisfacción o inconformidad por la prestación de los servicios y a mejorar los procesos de la organización. Seleccione conforme a las opciones de la lista desplegable si aplica para el caso.  |
| <b>OBSERVACIONES</b>                   | Si requiere ampliar información utilice este espacio  |
| <b>NOTA</b>                            | No se debe modificar la información ni variables contenidas en la matriz  |

## 5. BUZÓN DE SUGERENCIAS

### OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Definir las actividades del procedimiento que tiene como objeto el procesamiento de las sugerencias, que ingresen los ciudadanos o usuarios a través del diligenciamiento del formato de buzón de sugerencias, como medio para escuchar la voz del usuario y para que se puedan propiciar estrategias y planes de mejoramiento orientados a buscar la calidad en la prestación de los servicios de salud.

### PROCEDIMIENTO Y ALCANCE:

**Inicia:** Con el diligenciamiento del formato de sugerencias, el usuario indicará si es una queja, reclamo, sugerencia, felicitación u otro comentario que desee dejar depositado en el buzón de sugerencias.

**¿Qué hace?:** Revisar las sugerencias diligenciadas en los formatos y depositadas en el buzón de sugerencias, para evaluar si son procedentes como quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

Ingresar la información a la matriz oficial de PQRS entregada por parte de la Secretaría de Salud de Cundinamarca, en caso de que sean procedentes, se analizan por parte de la Coordinación del SIAU, clasifican y se hace el trámite

definido por la entidad para ser direccionadas y así dar respuesta conforme a los tiempos definidos por la ley, informando por oficio al peticionario, del direccionamiento de su queja sugerencia o reclamo y entrega de respuesta.

**Termina:** Elaboración de acta de apertura y cierre de buzón de forma semanal en presencia de funcionarios y usuarios; respuesta dada al peticionario, que formuló la sugerencia, queja, reclamo, felicitaciones u otros. La respuesta debe incluir la descripción de la solicitud presentada, gestión realizada y acciones correctivas generadas por la entidad para evitar que se vuelva a presentar.

**Nota:** Se debe hacer cronograma de apertura de buzones anualmente.

## **DEFINICIONES**

**PETICIÓN: Solicitud** respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.

**QUEJA:** Es la manifestación verbal o escrita de **insatisfacción** hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

**RECLAMO:** Es la manifestación verbal o escrita de **insatisfacción** hecha por una persona natural o jurídica, **sobre el incumplimiento o irregularidad** de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

**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

**FELICITACIÓN:** Es la manifestación que **expresa el agrado** con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS.

## **CICLO PHVA:**

**Planeación:** Planear los recursos logísticos, financieros y humanos del procedimiento. Planear la forma de recoger, evaluar, analizar y rendir informe de las sugerencias formuladas por los usuarios.

**Hacer:** Revisar las sugerencias diligenciadas por los ciudadanos, para evaluar si son procedentes como quejas, reclamo, sugerencia o felicitación. En caso de que sean procedentes, se analizan por parte de la Coordinación SIAU, para tomar las acciones que se requieran de acuerdo a la importancia, y determinar a donde deben ser direccionadas y así dar respuesta al usuario, en los términos establecidos por la ley.

**Verificación:** Verificar que la información recogida sea confiable.

**Actuar:** Verificar que las actividades propuestas, se encaminen a mejorar la prestación de los servicios, con el fin de incrementar la satisfacción de los usuarios.

| <b>FASES</b>   |
|--|
| A. Recepción de Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia Buzones de Sugerencias   |
| B- Revisar al menos una vez a la semana, los buzones de sugerencias y diligenciar el acta de apertura y cierre de buzones.   |
| C- Radicar en archivo digital (Base de Datos PQRS) el requerimiento y asignar consecutivo.   |
| D- Sacar copia del formato y remitir requerimiento a través de oficio con documento original, a la persona competente de dar respuesta. Solicitar firma de recibido. |

**MODELO ACTA DE APERTURA Y CIERRE DE BUZÓN**

|                                |                       |               |              |
|--------------------------------|-----------------------|---------------|--------------|
| <b>INSTITUCIÓN:</b>            |                       |               |              |
| <b>ACTIVIDAD:</b>              |                       |               |              |
| <b>FECHA:</b>                  |                       | <b>LUGAR:</b> |              |
| <b>ASISTENTES:</b>             |                       |               |              |
| <b>Nombre</b>                  | <b>Doc. Identidad</b> | <b>Cargo</b>  | <b>Firma</b> |
|                                |                       |               |              |
| <b>SOLICITUDES ENCONTRADAS</b> |                       |               |              |
| <b>Total:</b>                  |                       |               |              |
| Peticiones: _____              |                       |               |              |
| Quejas: _____                  |                       |               |              |
| Reclamos: _____                |                       |               |              |
| Felicitaciones: _____          |                       |               |              |
| <b>DESCRIPCIÓN</b>             |                       |               |              |
|                                |                       |               |              |
| <b>ACCIONES A DESARROLLAR</b>  |                       |               |              |
|                                |                       |               |              |
| <b>PRÓXIMA REUNIÓN</b>         |                       |               |              |
|                                |                       |               |              |

## 6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

El interés por medir la calidad percibida y la satisfacción en la atención de salud desde los usuarios se presenta cada vez más como algo esencial para el mejoramiento continuo en instituciones de salud de países desarrollados. Esta mirada centraliza el foco de atención en los consumidores de salud.

La percepción de calidad y satisfacción parecen ser uno de los factores más influyentes en la evaluación del centro asistencial, lo que puede no ser siempre debido a un conocimiento objetivo por parte del consumidor de salud. Lo anterior, significa que su evaluación no siempre se condice con la calidad funcional del centro de salud, porque existen elementos en esta evaluación que están relacionados con atributos que forman parte de sus sentimientos, emociones, pensamiento y expectativas.

La satisfacción está estrechamente relacionada con el buen trato como elemento importante para incrementar la satisfacción en la atención de salud recibida en los consultorios públicos. El estudiar la satisfacción en los usuarios respecto de la atención de salud se ha convertido en una meta muy valorada y significativa.

### PROCEDIMIENTO Y ALCANCE:

- Aplica el instrumento de encuesta de satisfacción del usuario según cronograma y muestra
- Tabula la información.
- Consolida mensual y trimestralmente el análisis y porcentaje de satisfacción.
- Analiza la información consolidada, mostrando indicadores de gestión a Gerencia para la respectiva toma de decisiones y envió del indicador satisfacción global a la SUPERSALUD en el módulo de calidad
- Envía informe de satisfacción a cada uno de los servicios, solicitando planes de mejoramiento según resultados.
- Hace seguimiento mensual a los planes y comunica a Gerencia los resultados.

**MODELO ENCUESTA DE SATISFACCION**



|   |                 |
|---|-----------------|
| ASISTENCIA TÉCNICA                            | CÓDIGO: M-AT-1  |
| ASISTENCIA TÉCNICA - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN | VERSIÓN: 02     |
|   | FECHA: 29/06/20 |

Objetivo de la encuesta: Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Asistencia Técnica ofrecido por la Gobernación de Cundinamarca

**DATOS DEL BENEFICIARIO:**

NOMBRES Y APELLIDOS: ..... CARGO: .....

ENTIDAD: ..... CORREO ELECTRÓNICO: .....

MUNICIPIO: ..... TELÉFONO: .....

PROFESIÓN U OFICIO: .....

**TIPO DE ASISTENCIA TÉCNICA:**

COMPONENTE:                      CAPACITACIÓN                       ASESORÍA                       ACOMPANIAMIENTO

LUGAR:                                      EN OFICINA                       EN CAMPO (Visita)

TEMA GENERAL: .....

PROYECTO: .....

FECHA: .....

DEPENDENCIA QUE REALIZA LA ASISTENCIA TÉCNICA: .....

NOMBRES Y APELLIDOS ( Quien realiza la Asistencia Técnica): .....

Apreciado Usuario, para la Gobernación de Cundinamarca es muy importante conocer su opinión sobre las actividades de asistencia técnica de nuestra Entidad. Por lo anterior, respetuosamente se le solicita que responda la presente encuesta, agradeciéndole de antemano sus valiosos comentarios, los cuales nos ayudarán a mejorar permanentemente, pensando en usted.

**FACTORES A EVALUAR:**

Por favor califique según su valoración:    E = EXCELENTE,    B= BUENO,    D= DEFICIENTE

| EXPOSITOR/ASESOR               | TEMA  |
|--------------------------------|---|
| Conocimiento y manejo del tema | Satisfacción de mis expectativas frente al tema |
| Claridad con que expone        | Aplicabilidad del tema tratado                  |

|   |                          |  |                      |
|---|--------------------------|--|----------------------|
| Dominio y manejo del auditorio                | <input type="checkbox"/> | Profundidad en los temas tratados      | <input type="text"/> |
| Facilidad para captar y responder inquietudes | <input type="checkbox"/> | El tema fue claro, suficiente y útil   | <input type="text"/> |
| Puntualidad                                   | <input type="checkbox"/> | El contenido fue oportuno y de calidad | <input type="text"/> |
| La presentación personal es adecuada          | <input type="checkbox"/> |  |                      |
| Manejo del tiempo y cumplimiento de agenda    | <input type="checkbox"/> |  |                      |

**LOGÍSTICA ( Aplica cuando la logística la proporciona el departamento)**

**OTROS**

|  |                          |   |                      |
|--|--------------------------|---|----------------------|
| Aseo y presentación del lugar del evento     | <input type="checkbox"/> | Cumplimiento del plazo para recibir el servicio | <input type="text"/> |
| Luz y visibilidad                            | <input type="checkbox"/> |   |                      |
| Ayudas audiovisuales                         | <input type="checkbox"/> |   |                      |
| La sesión se cumplió en el horario dispuesto | <input type="checkbox"/> |   |                      |
| Atención por parte del personal organizador  | <input type="checkbox"/> |   |                      |

**SUGERENCIAS Y COMENTARIOS**

---

---

---

---

---

---

---

Encuesta de satisfacción aplicada por la Secretaria de Salud Cundinamarca.

## 7. MODELO PLAN DE MEJORAMIENTO

SECRETARÍA DE SALUD DE CUNDINAMARCA  
OFICINA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN SALUD

MUNICIPIO: \_\_\_\_\_  
HOSPITAL: \_\_\_\_\_  
PERÍODO: \_\_\_\_\_

PROCESO: FORMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD      SUBPROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

DESCRIPCIÓN DEL Hallazgo - OPORTUNIDAD DE MEJORA - RESULTADO NO DESEADO

FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

| QUE       | QUEJA | CUANDO         |               | DONDE       | PORQUE | CÓMO     | EVIDENCIA | SEGUIMIENTO              |   |         |   |          |   |         |   | OBSERVACIONES             |  |
|-----------|-------|----------------|---------------|-------------|--------|----------|-----------|--------------------------|---|---------|---|----------|---|---------|---|---------------------------|--|
|           |       | FECHA INICIAL  | FECHA TERMINA |             |        |          |           | I TRIM                   |   | II TRIM |   | III TRIM |   | IV TRIM |   |                           |  |
|           |       |                |               |             |        |          |           | FECHA                    | % | FECHA   | % | FECHA    | % | FECHA   | % |                           |  |
|           |       |                |               |             |        |          |           | RESUMEN DE CUMPLIMIENTO  |   |         |   |          |   |         |   |                           |  |
| EJECUTIVO |       | PLAN DE MEJORA |               | RESPONSABLE |        | CUSTODIO |           | SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO |   |         |   |          |   |         |   | VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO |  |

\*La elaboración, seguimiento y evaluación del plan de mejoramiento debe hacerse de manera conjunta entre el SAU, control interno y área administrativa de la U.S.E.  
\*El plan de mejoramiento deberá ser aprobado en el comité de calidad, comité directivo y por el comité de asociación de usuarios y COPACOS.  
\*El plan de mejoramiento deberá ser validado por el gerente y el gerente de la institución para que tengan plenas responsabilidades y responsabilidades de las acciones de mejora.  
\*El plan de mejoramiento se realiza trimestralmente teniendo en cuenta las principales causas de insatisfacción de los usuarios una vez se consigne en la matriz de seguimiento a los PQRS.  
\*El formato es estándar para los hospitales, por lo tanto NO debe ser modificado (no se deben quitar ni agregar columnas).  
\*Debe usarse siempre los primeros 5 días del mes siguiente una vez finalizado el trimestre I TRIM: abril, II TRIM: julio, III TRIM: octubre, IV TRIM: Enero al correo participacion@salud@cundinamarca.gov.co

## 8. DEFENSOR DEL USUARIO

La Ley 1122 de 2007 crea la figura del “**Defensor del Usuario en Salud**” como respuesta a la necesidad sentida de diversos movimientos políticos, instituciones de la seguridad social, sectores de la sociedad civil, la Defensoría del Pueblo y el propio Gobierno Nacional, de dotar al Sistema de Seguridad Social en Salud de una institución cuyo principal objetivo sea el de llevar la voz, representación y/o defensa de los intereses de los usuarios del sistema de salud.

Por consiguiente, la expresión “Defensor del Usuario en Salud” hace referencia a quien defiende o protege a los que hacen uso del servicio público de la salud, que para el caso son todos los habitantes del territorio nacional, de quienes se predica el derecho a la salud. La defensa la ejerce asumiendo la voz del usuario que le atribuye la propia ley, para conocer y gestionar las quejas por prestación de servicios ante las Entidades Promotoras de Salud y dar traslado de las mismas a las autoridades competentes.

### **Características de la función del Defensor del Usuario en Salud.**

La naturaleza y alcance de la función del Defensor del Usuario en Salud, así como las particularidades propias del Sistema de Seguridad Social en Salud y el derecho cuya promoción le corresponde al defensor, imponen a esta nueva institución unas características o condiciones especiales que la apartan de experiencias similares como son la general de protección al consumidor o la de “defensor del cliente financiero”, no con ello queriendo expresar que no es factible retomar aspectos positivos de esas experiencias.

Seis condiciones particulares deben caracterizar la actuación del defensor y estas determinarán la estructura y organización de la defensoría, a saber:

- **Oportunidad:** Se requiere que su actuación corresponda en tiempos que efectivamente permitan preservar y hagan efectivo el derecho, impidiendo que se vea comprometido en manera alguna el derecho a la vida digna.
- **Inmediatez:** La actuación del defensor deberá estar caracterizada por su proximidad al usuario. En primer lugar, para garantizar el acceso a esta institución a todos los usuarios localizados en todo el territorio nacional. Esta condición corresponde a la previsión legal según la cual en cada departamento y en el Distrito Capital haya por lo menos un Defensor del Usuario, al cual puedan estos acceder de manera fácil y pronta.

En segundo término, se requiere la proximidad a las instituciones vinculadas a la queja, particularmente a la Entidad Promotora de Salud a la que se encuentra afiliado el quejoso. Ello permitirá una más fácil información y documentación del defensor, bien para gestionarla “in situ” ante la entidad aseguradora o ante quien la represente; o para trasladarla a las autoridades competentes debidamente sustanciada y lograr su pronta actuación.

En tercer lugar, dicha inmediatez permitirá aproximar al defensor a los mecanismos e instancias que puedan contribuir a la oportuna resolución de la queja.

- **Efectividad:** Dotar al defensor de mecanismos efectivos para la resolución de las quejas, no queriendo con ello facultarlo para la resolución de las mismas o atribuirle poder vinculante a sus gestiones. Tal mecanismo no condiciona o restringe la autonomía de la Entidad Promotora de Salud, solo posibilita que ésta pueda conocer circunstancias nuevas.

- **Autonomía:** Su actuación deberá ser desarrollada sin dependencia alguna de autoridad, salvo los límites propios de su naturaleza y aquellas que se establezcan por la ley y las disposiciones reglamentarias.

- **Independencia:** Especialmente referida a la condición que procura la total libertad y autonomía por no tener dependencia o ser tributario de otra autoridad u otros actores del sistema de seguridad social en salud. De otra parte, en relación con su adscripción se apartó de la figura del “defensor del cliente financiero” al no vincularlo directamente o como dependencia de las EPS. Condición que deberá ser especialmente considerada al momento de establecer su organización.

- **Transparencia:** Mantener su posición frente a los distintos actores del sistema y legitimar su actuación ante aquellos.

**Funciones.** El Defensor del Usuario en Salud tendrá las siguientes funciones:

- a) Conocer, gestionar y dar traslado a la respectiva EPS de las quejas relativas a la prestación de servicios en salud; y presentar al Superintendente Nacional de Salud, cuando éste lo solicite, informes sobre las quejas formuladas por los usuarios ante las EPS que puedan servir de insumo para la toma de medidas cautelares o institutos de salvamento. (Aplica parcialmente SIAU)
- b) Conocer y gestionar de manera inmediata las peticiones en interés particular de aquellos usuarios de las EPS que requieran atención prioritaria y urgente por ser sujetos de especial protección constitucional. En estos casos, el DUS podrá gestionar directamente y efectuar seguimiento a la petición aun cuando ella no haya sido presentada ante la EPS, ni resuelta por la misma; (Aplica al SIAU)

- c) Hacer seguimiento a la conducta asumida por la respectiva EPS luego de emitido su pronunciamiento sobre casos de carácter particular;
- d) Brindar información a los usuarios de las EPS sobre los actores, trámites y autoridades del sistema relacionados con la garantía de sus derechos; (Aplica al SIAU)
- e) Dar respuesta oportuna, en los términos establecidos en el Código Contencioso Administrativo a las peticiones presentadas por los usuarios. (Aplica al SIAU)
- f) Requerir la información que resulte necesaria para el ejercicio de sus funciones.
- g) Recomendar acciones de mejoramiento de las EPS en el marco del Sistema de Garantía de la Calidad en Salud. (Aplica al SIAU)
- h) Denunciar ante las entidades competentes cuando sea el caso, conductas de las EPS en las cuales de manera recurrente se ponga en riesgo la prestación del servicio de salud a los usuarios. (Aplica al SIAU)
- i) Reunirse semestralmente con cada EPS, en compañía del Superintendente Delegado para la Protección del Usuario, con el fin de presentar las propuestas y recomendaciones que, con base en sus propios hallazgos, considere útiles para mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones con los usuarios y para garantizar la adecuada prestación del servicio en términos de transparencia, calidad y respeto de los derechos y deberes de los usuarios;
- j) Rendir cuentas de su gestión a los usuarios de las EPS mediante un informe anual dirigido a las asociaciones de usuarios en salud;
- k) Poner en conocimiento de la Superintendencia Nacional de Salud y la Defensoría del Pueblo, aquellas situaciones que implican incumplimiento por parte de la EPS de los fallos de tutela revisados por la Corte Constitucional.
- l) Las demás que le sean otorgadas por la Ley o el reglamento.

Revisó: Emilia G, OPACS 2018.