



PROMOCION DEL DESARROLLO DE SERVICIOS-OPACS

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

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD - SAC

**OFICINA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN COMUNITARIA EN
SALUD**



Secretaría de Salud,, Sede Administrativa. Calle 26 51-53.
Torre de Salud Piso 4. Código Postal: 111321 Bogotá, D.C.
Tel. 749 1718

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD – SAC

Artículo 2.10.1.1.4. Decreto Único Reglamentario 780 de 2016 del Sector Salud y Protección Social. Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizarán un Servicio de Atención a la Comunidad – SAC, a través de las Dependencias de Participación Social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en Salud de los Ciudadanos. El Servicio de Atención a la Comunidad dispondrá de los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para el cumplimiento de sus funciones. Para el adecuado Servicio de Atención a la Comunidad, se deberá a través suyo:

- Velar porque las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, sean públicas, privadas o mixtas, establezcan los mecanismos de atención a sus Usuarios y canalicen adecuadamente sus peticiones.
- Atender y canalizar las veedurías ciudadanas y comunitarias, que se presenten en Salud, ante la Institución y/o dependencia pertinente en la respectiva Entidad Territorial, sin perjuicio de los demás controles establecidos legalmente.
- Controlar la adecuada canalización y resolución de inquietudes y peticiones que realicen los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes, ante las Empresas Promotoras de Salud.
- Exigir a las Empresas Promotoras de Salud (EPS) y las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS), entreguen la información sistematizada periódicamente a las Oficinas de Atención a la Comunidad o a quienes hagan sus veces, de los niveles Departamentales, Distritales y Municipales.
- Garantizar que las Empresas Promotoras de Salud (EPS) y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), tomen las medidas correctivas necesarias frente a la calidad de los Servicios de Salud.
- Elaborar los consolidados de las inquietudes y demandas recibidas, indicando las Instituciones y/o Dependencias responsables de absolver dichas demandas y la solución que se le dio al caso, con el fin de retroalimentar el Servicio de Atención a la Comunidad.

Con el establecimiento del Servicio de Atención a la Comunidad (SAC), en los niveles departamentales y municipales del país, el Estado pretende establecer canales de comunicación entre la comunidad y las entidades gubernamentales, para que fluya información en ambos sentidos y exista un grado de ilustración acerca del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) así como del que hacer de las diferentes entidades o dependencias del sector salud. Por otra parte es necesario que la comunidad tenga donde recurrir a solicitar información sobre la debida utilización de los servicios que necesita, donde poder formular

peticiones derivadas de las diferentes circunstancias que rodean el servicio recibido o simplemente donde formular quejas de su inconformidad por la calidad de la atención recibida en las entidades gubernamentales o particulares.

MARCO NORMATIVO

La implementación del Servicio de Atención a la Comunidad en los Entes Territoriales, parte del cumplimiento del Mandato Constitucional que erige a la Participación Ciudadana como un principio fundamental del estado y que exalta su práctica reconociendo el papel del ciudadano y la comunidad organizada en la formulación, manejo y evaluación de las tareas del estado, especialmente en aquellas relacionadas con el sector social.

Así mismos los artículos 48,49 y 95 de la Constitución Política determinan que el ejercicio de la participación de los ciudadanos y sus organizaciones son un derecho y un deber y en tal virtud pueden ejercerlo en los aspectos políticos y de administración del estado. Es a este quien le compete contribuir a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones, "... con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezca" (artículo 103).

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".

El documento CONPES 2779/95 señala la necesidad de que las Entidades Gubernamentales abran los espacios para la participación de la sociedad civil y produzcan y divulguen la información básica para que se conozcan los ámbitos de participación y se ofrezca información analítica y comparativa que permita la participación efectiva del ciudadano y sus organizaciones.

Complementario a las normas anteriores, se producen, la Directiva Presidencial número 05, Ley 1437 de 2011 que señala las clases de requerimientos que se pueden presentar y sus tiempos máximos de respuesta según lo establece el Código Contencioso Administrativo y el Decreto 2232/95, que ordenan la creación de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen en todas las entidades Públicas.

La Superintendencia Nacional de Salud en cumplimiento de sus funciones emana la Circular 009 de julio 3 de 1996 en la cual se imparten instrucciones sobre atención al usuario, trámite de quejas y peticiones y se deroga en todas sus partes la Circular 022/94, directrices que son precisadas en la actualidad, mediante la expedición de la Circular Única de 2008, Título VII “Protección de los usuarios y la Participación Ciudadana”

Ley 1755 DE 2015. (Junio 30). Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.

CRITERIOS BÁSICO PARA SU FUNCIONAMIENTO

- Conformación del Servicio de Atención a la Comunidad mediante Acto Administrativo de Constitución.
- Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad – SAC con señalización ubicación accesible para la población y horario de atención acorde a las necesidades de la población.
- Funcionario responsable
- Existencia de Buzón de sugerencias con procedimiento de manejo
- Canales para la recepción de las diferentes solicitudes: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Herramientas para registrar, tramitar, resolver y consolidar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que realicen los Ciudadanos
- Tiempo de respuesta de las PQRS de los Ciudadanos ajustados a la ley.
- Canales para la respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Evaluación de la satisfacción de los Usuarios frente a la prestación de los Servicios de Salud en las IPS Y EPS.
- 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

PERFÍL DEL TALENTO HUMANO

El perfil del personal asignado a esta dependencia, 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.

En caso de que por condiciones especiales un municipio, no sea posible contar con este recurso es necesario, por lo menos asignarles las responsabilidades de estas funciones a un servidor público de planta de la alcaldía o de la secretaria Municipal si existiere, que reúna por lo menos uno de los requisitos mencionados anteriormente, pero que cuente con la claridad frente a su condición de funcionario público como lo manda la Constitución de 1991 y en virtud de esto demuestre interés y compromiso por el trabajo que le corresponde realizar y vocación de servicio hacia la comunidad.

Las condiciones que se consideran básicas son:

- _ Tener conocimiento y experiencia en el modelo de seguridad social y en gestión municipal de la salud.
- _ Tener buenas relaciones personales y de liderazgo dentro del equipo municipal.
- _ Tener conocimiento en manejo de Sistemas de Información.
- _ Estar en condiciones de resolver inquietudes y peticiones de los usuarios oportuna y eficazmente.

MODELO DE INSTRUMENTOS

1. Acto Administrativo de constitución
2. Formato para presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.
3. Modelo acta de apertura y cierre Buzón de Sugerencias
4. Modelo encuesta satisfacción

Para la elaboración del acto administrativo de conformación del Servicio de atención a la comunidad –SAC, se deben tener en cuenta la siguiente estructura:

1. **ENCABEZADO:** donde va el nombre del municipio
2. **OBJETO:** es la actividad a realizar y/o aprobar
3. **FACULTADES LEGALES QUE SE LE OTORGAN AL REPRESENTANTE LEGAL:** son los decretos que le confieren al representante legal expedir el acto administrativo de conformación
4. **CONSIDERANDO:** se exponen de manera breve el marco legal, 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.

Escudo

Nombre del Municipio
Área y/o Secretaria
Nit (Si lo tienen)

RESOLUCION N° _____ de 201 _____
Fecha de Expedición

Mediante la cual se crea el Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) en la Alcaldía Municipal del Municipio de _____.

El Alcalde del municipio de _____

En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas en el Artículo 311 de la constitución política de Colombia, la Ley 715 de 2001 Art. 44 numeral 44.1.4, el Decreto 1757/94 y

CONSIDERANDO:

Que en el Artículo 311 de la Constitución Política dispone que el municipio debe promover la participación comunitaria y el mejoramiento social.

Que en el Artículo 44 numeral 44.1.4. Corresponde a los municipios impulsar mecanismos para la adecuada participación social y el ejercicio pleno de los deberes y derechos de los ciudadanos en materia de salud y de seguridad social en salud.

Que de conformidad con lo contemplado en el Decreto Único 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” se debe crear un sistema de atención a la comunidad- SAC en los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos, para el adecuado servicio de atención a la comunidad en salud

Que en virtud de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Crear el Servicio de Atención a la Comunidad - SAC, y adecuar la oficina, la cual estará ubicada en un área accesible al usuario de la Administración Municipal.

ARTICULO SEGUNDO: El Servicio de Atención a la Comunidad — SAC 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 Servicio de Atención a la Comunidad - SAC estará a cargo del profesional contratado por la Administración Municipal con el apoyo del equipo de trabajo de _____, en donde se garantice el ejercicio de los derechos y

deberes de los ciudadanos.

ARTÍCULO CUARTO: Las funciones del Servicio de Atención a la Comunidad — SAC se enmarcarán dentro de las siguientes:

1. Velar porque las instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas, privadas o mixtas, establezcan los mecanismos de atención a sus usuarios y canalicen adecuadamente sus peticiones.
2. Atender y canalizar las veedurías ciudadanas y comunitarias, que se presenten en salud, ante la institución y/o dependencia pertinente en la respectiva entidad territorial, sin perjuicio de los demás controles establecidos legalmente.
3. Controlar la adecuada canalización y resolución de inquietudes y peticiones que realicen los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes, ante las Empresa Promotoras de Salud.
4. Exigir que las empresa promotoras de salud y las instituciones prestatarias de salud, entreguen información sistematizada periódicamente a las oficinas de atención a la comunidad o a quienes hagan sus veces, de los niveles Departamentales, Distritales y Municipales.
5. Garantizar que las empresas promotoras de salud y las instituciones prestadoras de los servicios de salud, tomen las medidas correctivas necesarias frente a la calidad de los servicios.
6. Elaborar los consolidados de las inquietudes y demandas recibidas, indicando las instituciones y/o dependencias responsables de absolver dichas demandas y la solución que se le dio al caso, con el fin de retroalimentar el Servicio de Atención a la Comunidad.

ARTICULO SEPTIMO: El Servicio de Atención a la Comunidad abrirá de forma semanal el buzón en presencia de un miembro de la comunidad y dos funcionarios de la alcaldía municipal. El buzón contara con su respectiva acta de apertura y firma de los asistentes.

ARTICULO OCTAVO: El Servicio de Atención a la Comunidad mensualmente consolidara 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 despacho de la Alcaldía Municipal de _____ a los _____

Firma del Alcalde y/o representante legal

Proyecto: (Nombre del Funcionario y Cargo del Funcionario)
Dígito: (Nombre del Funcionario y Cargo del Funcionario)
Reviso: Nombre del Funcionario y Cargo del Funcionario)

2. 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 recepción de las PQRS

Escudo
Nombre del Municipio
Área y/o Secretaria
Nit (Si lo tienen)

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 OBJETO DE PQRS

EPS		IPS		Secretaría de Salud	
Nombre del Entidad:					

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:

Nombre y Cargo de quien da respuesta la PQRS:

Respuesta:

Observaciones del Peticionario:

Canal de respuesta:

Correo Electrónico		Personal		Buzón	
Teléfono		Escrito		Otro	

3. BUZÓN DE SUGERENCIAS

En cada oficina del SAC deberá existir un buzón de Sugerencias. El usuario que desee realizar una sugerencia para el buen funcionamiento de los procesos médicos o administrativos, deberá diligenciar el formato que para efectos se colocará al lado de cada buzón y con la disponibilidad de esfero.

El usuario depositará el formulario completamente diligenciado dentro de la urna.

PERIODICIDAD APERTURA: Se sugiere que sea semanal y un día previamente establecido hábil de cada semana, un funcionario de la oficina abrirá la urna en presencia de un testigo y recogerá las sugerencias encontradas y levantará un acta, cuyo modelo que se presentará en el presente manual.

Las sugerencias serán registradas en la matriz definida de PQRS y reportadas a la coordinación del SAC para iniciar el trámite de seguimiento y respuesta correspondiente.

MODELO ACTA DE APERTURA Y CIERRE DE BUZÓN

INSTITUCIÓN:			
ACTIVIDAD:			
FECHA:		LUGAR:	
ASISTENTES:			
Nombre	Doc. Identidad	Cargo	Firma
SOLICITUDES ENCONTRADAS			
Total: _____			
Peticiones: _____			
Quejas: _____			
Reclamos: _____			
Felicitaciones: _____			

ACCIONES A DESARROLLAR

PRÓXIMA REUNIÓN

5. MODELO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



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:

FECHA:

PROYECTO:

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 nuestra Entidad. Por lo anterior, respetuosamente se le solicita que responda la presente encuesta, agradeciéndole de antemano sus valores 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	<input type="checkbox"/>	Satisfacción de mis expectativas frente al tema	<input type="checkbox"/>
Claridad con que expone	<input type="checkbox"/>	Aplicabilidad del tema tratado	<input type="checkbox"/>
Dominio y manejo del auditorio	<input type="checkbox"/>	Profundidad en los temas tratados	<input type="checkbox"/>
Facilidad para captar y responder inquietudes	<input type="checkbox"/>	El tema fue claro, suficiente y útil	<input type="checkbox"/>
Puntualidad	<input type="checkbox"/>	El contenido fue oportuno y de calidad	<input type="checkbox"/>
La presentación personal es adecuada	<input type="checkbox"/>		
Manejo del tiempo y cumplimiento de agenda	<input type="checkbox"/>		

LOGÍSTICA (Aplica cuando la logistica la proporciona el departamento)

OTROS

Aseo y presentación del lugar del evento	<input type="checkbox"/>	Cumplimiento del plazo para recibir el servicio	<input type="checkbox"/>
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.

6. MODELO PLAN DE MEJORAMIENTO

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

MUNICIPIO: _____
HOSPITAL: _____
PERIODO: _____

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

O.P.	QUEJAS	CUANDO		DONDE	PORQUE	COMO	EVIDENCIA	SEGUIMIENTO								OBSERVACIONES	
		FECHA INICIA	FECHA TERMINA					I TRIM		II TRIM		III TRIM		IV TRIM			
								FECHA	%	FECHA	%	FECHA	%	FECHA	%		
								% TOTAL DE CUMPLIMIENTO									
EJECIO		FECHA DE INICIACIÓN Y APROBACIÓN		INICIAR APLICACIÓN		GESTOR		SEGUIMIENTO CONTROLADO								SI/NO REEVALUACIÓN	

* La elaboración, seguimiento y evaluación del plan de mejoramiento debe llevarse a cabo de manera conjunta entre el S.A.U, control interno y área administrativa de la U.S.E.
 * El plan de mejoramiento deberá ser un documento en el evento de comité, comité directivo o comités de asociación de usuarios y COPACOS.
 * El plan de mejoramiento deberá ser validado por el gerente y subgerente de la institución para que tengan plena responsabilidad y responsabilidad de los recursos de mejoramiento.
 * El plan de mejoramiento se realiza trimestralmente teniendo en cuenta las principales causas de incumplimiento de los usuarios una vez se consigne en la mesa de seguimiento a los PDRS.
 * El formato es estándar para los hospitales, por lo tanto NO debe ser modificado (No se deben quitar ni agregar Columnas).
 * Debe usarse en los primeros 5 días del mes siguiente a la verificación del trimestre (I TRIM: Abril, II TRIM: Julio, III TRIM: octubre, IV TRIM: Enero) al correo: participacion.salud@cundinamarca.gov.co

Revisó: Emilia G, OPACS 2018.