

	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 02
		Fecha: 15-12-2022

MANUAL DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U



LA SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO

Email: contacto@esefjl.gov.co

Web: www.esefjl.com

	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	4
2. OBJETIVO GENERAL.....	5
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
3. ALCANCE.....	6
4. DEFINICIONES.....	6
5. ATRIBUTOS DE CALIDAD EN LA ATENCION	8
6. FUNDAMENTO NORMATIVO	9
7. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU.....	10
7.1 ¿Qué es el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)?.....	10
7.2 Funciones del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU).....	10
7.3 Derechos y Deberes de los Usuarios.....	11
7.4 Canales y Horarios de Atención.....	13
7.5 Organigrama de la Oficina de Atención al Usuario.....	15
8. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO.....	16
8.1 RECONOCIMIENTO DE LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO.....	16
8.2 ORIENTACION Y ASESORIA AL USUARIO.....	16
9. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.....	17
9.1 RECEPCION DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN.....	17
9.2 ANALISIS Y CLASIFICACION DE LA QUEJA O RECLAMO.....	19
9.3 DIRECCIONAR LA QUEJA O RECLAMO.....	20
9.4 ANALISIS DE LA RESPUESTA DEL FUNCIONARIO, REVISION Y RECOLECCION DE LOS SOPORTES	20
9.5 ACCIONES CORRECTIVAS DERIVADAS DEL ANALISIS DE LA INVESTIGACION	21
9.6 RESPUESTA FORMAL A LA QUEJA O RECLAMO	22
9.7 INFORME MENSUAL.....	23
9.8 SOCIALIZACION DE LOS RESULTADOS DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.....	24
10 PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN SATISFACCIÓN USUARIOS.....	24
10.1 GENERACION DE LA ENCUESTA	24
10.2 CALCULO DE LA MUESTRA	24
10.3 PRESENTACION Y APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.....	25
10.4 TABULACION DE LA ENCUESTA.....	25
10.5 ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	26
10.6 REMISION DE INFORME DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.....	26
10.7 SOCIALIZACION DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.....	27
10.8 PLAN DE MEJORAMIENTO.....	27



LA SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO

Email: contacto@esefjl.gov.co

Web: www.esefjl.com

	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

10.9	SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO	28
11	PROCEDIMIENTO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS.....	28
11.1	RECEPCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	28
11.2	APERTURA Y CIERRE DEL BUZON DE SUGERENCIAS.....	29
11.3	ELABORACION ACTA DE CIERRE Y APERTURA.....	29
11.4	ANALISIS Y CLASIFICACION DE LAS PQRSF.....	30
11.5	ENVÍO DE INFORME	31
12	ACOMPañAMIENTO ASOCIACIÓN DE USUARIOS.....	31
12.1	ASAMBLEA CONSTITUTIVA.....	31
12.2	LEGALIZACION DE LA ASOCIACION DE USUARIOS.....	32
12.3	CAPACITACION A LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACION DE USUARIOS....	32
12.4	REUNIONES CON LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACION DE USUARIOS.....	33



LA SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO

Email: contacto@esefjl.gov.co

Web: www.esefjl.com

	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

1. INTRODUCCIÓN

La actualización constante del Sistema General de Seguridad Social en Salud y demás normas que regulan el sistema de salud en Colombia, junto con la apropiación tecnológica establece una serie de retos para los garantes del sistema de salud, como adaptarse a las necesidades y expectativas de demanda, servir al cliente de una forma más personalizada, disminuir las barreras de comunicación y reducir la brecha entre los actores del sistema; pues es cada día más habitual encontrar un paciente más informado, más exigente, conocedor de sus derechos y no siempre encontramos prestadores dispuestos a ajustarse a los cambios, sino que enfocan su interés en la parte tecnológica y farmacológica, de allí la necesidad de la entidad, de intervenir para generar actos humanos más confiables y amables entre todos sus colaboradores y usuarios.

El Manual del Servicio de Información y Atención al Usuario de la ESE Fabio Jaramillo se constituye en un instrumento para verificar y promover el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, e identificar las fallas que se puedan originar durante el proceso de atención; posteriormente establecer acciones correctivas que nos permita lograr los objetivos propuestos.

El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un mecanismo de participación ciudadana, considerada como una unidad de apoyo en la entidad para lograr una atención integral en salud; y una herramienta que permite proporcionar una adecuada información a los usuarios, identificar sus necesidades, sus expectativas y mejorar la calidad de los servicios de salud que se ofertan en la ESE Fabio Jaramillo Londoño; el SIAU se considera el enlace entre la institución y los usuarios, y nos sirve de instrumento para el fortalecimiento de los procesos institucionales, análisis de la información recopilada y seguimiento de los planes de mejora, creando mecanismos para el logro de las metas establecidas.

El monitoreo y tramite oportuno que se realiza a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), presentadas por el usuario y/o familiar va encaminado a evaluar el índice de satisfacción de los usuarios y posteriormente generar acciones para garantizar una excelente prestación de los servicios, y la eliminación de las barreras administrativas y/o asistenciales, que vulneran el derecho de los usuarios a recibir los servicios de salud que oferta la ESE; pues la percepción de los usuarios frente a los servicios de salud son indicadores indispensables de calidad sobre los procesos de atención.



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

2. OBJETIVO GENERAL

Estandarizar y unificar los procedimientos de atención al usuario acorde a la normatividad vigente, para proveer a los servidores públicos y contratista de la ESE Fabio Jaramillo Londoño las disposiciones generales y los lineamientos para garantizar una excelente prestación del servicio a los usuarios y garantizando la respuesta oportuna a sus requerimientos.

2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✚ Garantizar un servicio de información permanente al usuario donde conozca oportunamente las ventajas del servicio y exprese libremente sus inquietudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, ya sean de manera verbal o escrita.
- ✚ Promover el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y brindar las herramientas necesarias para la ejecución de los servicios de información y atención al usuario SIAU de una forma clara, eficaz, y oportuna, con la activa participación de la institución, los usuarios y la comunidad y así contribuir al mejoramiento de la calidad de los servicios.
- ✚ Atender, resolver, evaluar y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios de salud, previniendo su ocurrencia, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.
- ✚ Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución y evaluar el porcentaje de satisfacción o insatisfacción de estos para emprender acciones tendientes al mejoramiento de la prestación de los servicios de salud y la satisfacción del usuario.
- ✚ Fomentar una atención eficiente en los funcionarios directos e indirectos de la ESE Fabio Jaramillo Londoño y los de la red prestadora.
- ✚ Establecer el sistema de información y estadística que proporcione los datos necesarios para el establecimiento de indicadores de gestión en la evaluación y mejoramiento de los procesos de la entidad.
- ✚ Estandarizar los tiempos de respuestas a las PQRS conforme a los lineamientos normativos.



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

3. ALCANCE

El Manual del Servicio de Información y Atención al Usuario está dirigido a los servidores públicos y contratistas de la E.S.E Fabio Jaramillo, con el fin de que presten una atención humanizada a los usuarios internos y externos que soliciten o requieran información, orientación, atención y/o prestación de servicios de salud de primer nivel de atención en las diferentes sedes y/o áreas de influencia de la entidad.

Inicia con la comunicación, orientación, educación e información al usuario desde el ingreso a nuestra institución ESE Fabio Jaramillo Londoño, así como los medios tecnológicos y telefónicos para acceder a ella; continua con el seguimiento para la oportuna y efectiva prestación de servicios y finaliza con la medición de la satisfacción del mismo que presta la ESE.

4. DEFINICIONES

❖ **SIAU** - Servicio de Información y Atención al Usuario: Es una iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Salud y de la Protección Social, 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 y felicitaciones) que sobre la prestación de los servicios formulan a las IPS.

Con el servicio de información y atención al usuario se pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la ESE Fabio Jaramillo Londoño y usuarios, la construcción de los medios más adecuados de protección y promoción de los derechos de las personas y en el plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios en la perspectiva del desarrollo institucional de la E.S.E.

❖ **La Petición o Derechos de Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar de forma respetuosa ante las autoridades competentes por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

❖ **Queja:** Es la manifestación de inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

❖ **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

❖ **Sugerencia:** Propuesta, idea o recomendación que presenta el usuario, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las IPS o sedes de atención de la ESE Fabio Jaramillo Londoño

❖ **Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera cada servicio de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

❖ **Buzón de sugerencias:** Es una herramienta para que los usuarios expresen sus ideas de mejora, propuestas de soluciones, quejas, reclamos o felicitaciones por el servicio y la atención prestada; se encuentran ubicadas en las salas de espera de consulta externa de las IPS y se les da apertura cada 15 días en presencia de las asociaciones de usuarios.

❖ **Usuario:** Es toda persona que posee los derechos a la prestación de servicios de Salud. El usuario puede ser interno cuando está vinculado con la misma entidad y externo cuando es ajeno a la entidad.

❖ **Manual:** se denomina manual a toda guía de instrucciones que permite comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento de algún tema. los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación determinada.

❖ **Derechos:** Son todos los mecanismos legales que protegen las libertades y garantías de los individuos.

❖ **Deberes:** son las obligaciones y responsabilidades que debemos asumir como retribución a los derechos.

❖ **Atención Humanizada:** El ser humano es sensible por naturaleza, más aún cuando está padeciendo algún tipo de enfermedad, es por ello que una atención



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

bajo los postulados de los derechos de los pacientes, artículos 96 y 97 de la ley 100 de 1993, mitiga el padecimiento y hace que la respuesta a la atención sea más eficaz.

❖ **Satisfacción del Usuario:** Con ella el usuario debe mostrar su complacencia con el trato recibido, de todos los componentes de la calidad, este es básico porque es a la postre la única forma de evaluar la Calidad en el servicio, como última instancia de un proceso de atención.

❖ **Expectativas:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al Centro de salud. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

❖ **Mejora:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

❖ **Competencia:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

5. ATRIBUTOS DE CALIDAD EN LA ATENCION

Accesibilidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Oportunidad: 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.

Seguridad: Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

Pertinencia: Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

Calidad: Es el grado de satisfacción que tienen los usuarios en el momento de recibir el servicio por parte de los servidores públicos y/o contratistas de la entidad.

6. FUNDAMENTO NORMATIVO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA de 1991.

Ley 100 de 1993: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

Ley Estatutaria No. 1751 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental a la Salud y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Decreto 1757 de 1994, que reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud se establece un servicio de Atención al Cliente.

Decreto 780 de 2016, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

Decreto 1166 de 2016, Artículo 2.2.3.12.8. *Inclusión social y Artículo 2.2.3.12.9. Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.*

Resolución 2063 de 2017, Por la cual se adopta la política de Participación Social en Salud (PPSS).

Resolución 229 de 2020, Por la cual se definen los lineamientos de la carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente en el SGSSS y de la carta de Desempeño de las Entidades Promotoras de Salud - EPS de los regímenes contributivo y subsidiado.



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

Modificación de Circular Externa N° 049 de 2008 de la Súper Salud. Título VII capítulo I Protección del Usuario y la participación Ciudadana Oficina de Atención al usuario.

Circular externa 008 de 2018 Supersalud, Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.

7. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

7.1 ¿Qué es el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)?

El Servicio de Información y Atención al Usuario, es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud, está definido como un conjunto de procesos que se desarrollan con el objetivo de contribuir los medios más adecuados para la protección de los usuarios, lograr los aciertos en la toma de decisiones y garantizar el mejoramiento de la calidad, la satisfacción de las necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los usuarios agregando valor a la atención con estándares de calidad.

Este proceso se garantiza en la institución con una oficina destinada a la atención del usuario, donde se suministra la información necesaria para satisfacer las necesidades de los usuarios acerca de la calidad, condiciones administrativas, legales, técnico científicas, horarios y deberes y derechos en seguridad social en salud.

La oficina de atención al usuario en la ESE Fabio Jaramillo Londoño cuenta con un funcionario (a) dispuesto a orientar a los usuarios en todas sus inquietudes como buzones de sugerencia, proceso personalizado de atención al usuario, portafolio de servicios.

7.2 Funciones del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)

- Atender en forma personalizada a los usuarios garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
- Diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de los servicios al desarrollo de herramientas de protección de los derechos y deberes derivados de la afiliación al sistema, portafolio de servicios, nuevas concepciones en la relación paciente – prestador.



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

- Apoyar la implementación de las políticas y estrategias trazadas por la institución para el mejoramiento organizacional y el desarrollo progresivo y complementario de los servicios de salud existentes.
- Educar al usuario sobre el uso correcto de los servicios que brinda la institución.
- Promulgar los derechos y deberes de los usuarios.
- Divulgar las normas legales que fundamentan la creación del Servicio de Información y Atención al Usuario en todas las instancias
- Fortalecer la relación Institución – Usuarios.
- Implementar los programas de educación dirigida a los usuarios y a la asociación de usuarios.
- Participar en la recepción, clasificación, análisis y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias impuestas por los usuarios.
- Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios por medio de la encuesta.
- Tabular la información con base a las encuestas de satisfacción y PQRSF.
- Presentar informe de los indicadores mensuales según lo definido en Resolución 0256 de 2016.
- Asesorar a los usuarios que presenten inconvenientes de tipo administrativo y asistencial para acceder a los servicios.
- Informar a los pacientes aspectos concernientes a su atención, copagos, y documentos requeridos para la atención.
- Informar a los usuarios el portafolio de servicios de la red y los horarios de atención.
- Realizar ronda a los diferentes servicios asistenciales, con el objetivo de detectar las necesidades y no conformidades de los usuarios.

7.3 Derechos y Deberes de los Usuarios

Usted tiene derecho a:

1. Recibir un trato digno sin discriminación alguna



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

2. Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
3. Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
4. Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
5. Ser informado sobre los costos de su atención en salud.
6. Que, en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.

7. Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
8. Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
9. Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada.
10. Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible
11. Ser escuchado y obtener respuestas adecuadas y oportunas a las inquietudes o inconformidades que se le presenten.

Usted tiene deber a:

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
2. Asistir puntualmente a las citas y procedimientos programados.
3. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud.
4. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
5. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
6. Dar buen uso a las instalaciones, equipos, y recursos para la atención en salud, cumpliendo con las normas institucionales.
7. Expresar por escrito la decisión de aceptar o negar sus tratamientos.



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

8. Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
9. Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio.
10. Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.
11. Hacer sugerencias para el mejoramiento de los servicios de salud de manera cordial.

7.4 Canales y Horarios de Atención

Atención Presencial

- **Oficinas de SIAU:** A través de las oficinas de Atención al Usuario SIAU de las diferentes sedes de atención, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata y la gestión de los principales trámites y servicios de salud de la ESE Fabio Jaramillo Londoño, en el horario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

SEDE ADMINISTRATIVA	Carrera 12 No. 9-B 06 B/ Juan XXIII
IPS SOLANO	Cra.4 Calle 6 No. 6-04 B/ Bella Vista
IPS SOLITA	Calle 4 No. 5-52 B/ El Centro
IPS VALPARAÍSO	Calle 10 Cra.3 B/ Villa Andrea
IPS MILÁN	Calle 3 # 6-72 B/ El Centro
IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA	Calle 3 # 6-12 B/ El Centro

- **Ventanilla para la recepción de correspondencia:** A través de este canal ubicado en la sede administrativa, el usuario puede radicar sus trámites, consultas, quejas, sugerencias por escrito y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.

Correo electrónico: la ESE ha dispuesto los correos electrónicos para la presentación de PQRSF por parte de los usuarios.



LA SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO
 Email: contacto@esefjl.gov.co
 Web: www.esefjl.com

	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

contacto@esefjl.gov.co
coordinacionsolano@esefjl.gov.co
coordinacionsolita@esefjl.gov.co
coordinacionvalparaiso@esefjl.gov.co
coordinacionmilan@esefjl.gov.co
coordinacionsanantoniogetucha@esefjl.gov.co

Página web: La ESE Fabio Jaramillo Londoño tiene dispuesto el link de PQRSF a través de página web institucional <https://esefjl.gov.co/site/peticiones-quejas-y-reclamos/>

Atención telefónica: La ESE ha dispuesto las siguientes líneas telefónicas para la atención de los usuarios en los horarios establecidos.

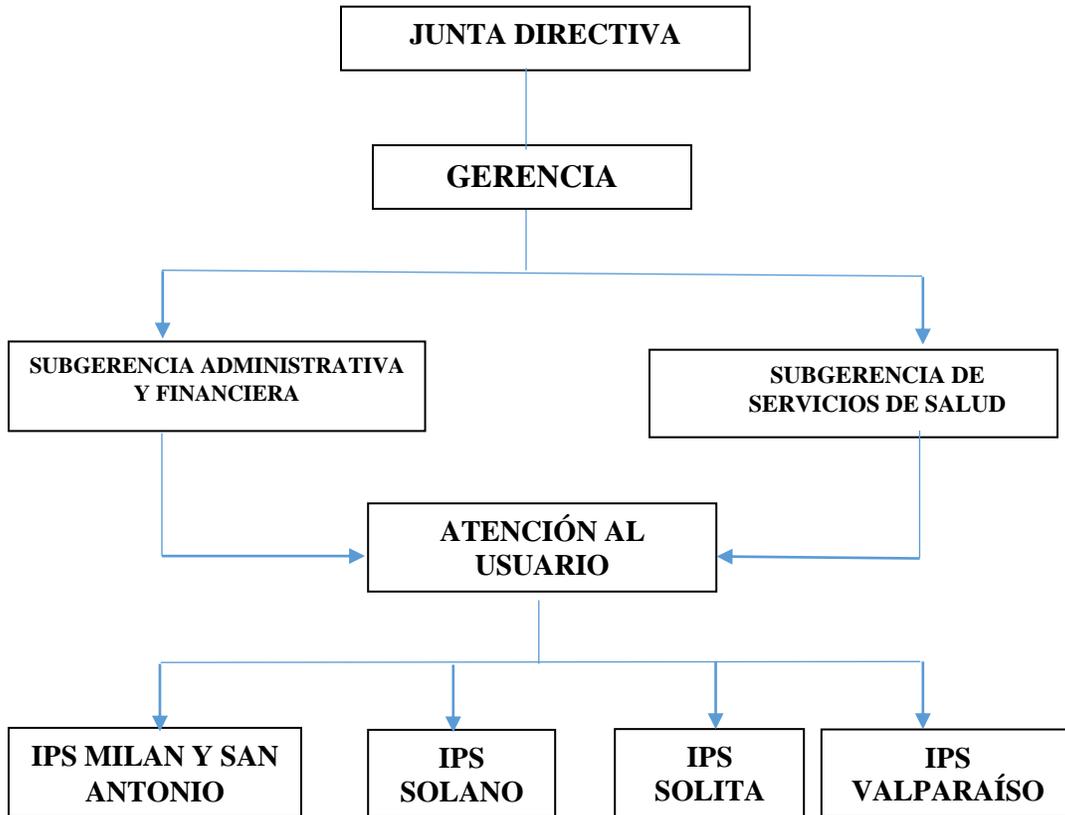
IPS	TELEFONO	SERVICIO	HORARIO DE ATENCION
SEDE PRINCIPAL	(608) 4345673 Ext 101	Atención a la ciudadanía	De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 5:00 p.m.
SOLANO	3208556332	Urgencias	24 horas
	3132073078	Asignación de citas	De 7:00 - 8:00 a.m. y de 2:00 - 3:00 p.m. de lunes a viernes
SOLITA	3208557183	Urgencias	24 horas
	3208556342	Asignación de citas	De 7:00 - 8:00 a.m. y de 2:00 - 3:00 p.m. de lunes a viernes
VALPARAÍSO	3208557185	Urgencias	24 horas
	3228741818	Asignación de citas	De 7:00 - 8:00 a.m. y de 2:00 - 3:00 p.m. de lunes a viernes
MILÁN	3115755495	Asignación de citas	De 7:00 - 8:00 a.m. y de 2:00 - 3:00 p.m. de lunes a viernes
SAN ANTONIO DE GETUCHA	3208558023	Urgencias	24 horas
	3132073088	Asignación de citas	De 7:00 - 8:00 a.m. y de 2:00 - 3:00 p.m. de lunes a viernes



LA SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO
 Email: contacto@esefjl.gov.co
 Web: www.esefjl.com

	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

7.5 Organigrama de la Oficina de Atención al Usuario



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

8. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO

ACTIVIDADES

8.1 RECONOCIMIENTO DE LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO

Quién	IPS: Auxiliares administrativo SIAU Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU
Cuando	Diariamente
Dónde	En la oficina de atención al usuario de cada sede de atención
Para qué	Identificar y promocionar la oficina de atención al usuario Realizar la atención personalizada.
Como	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar al exterior la oficina de atención al usuario • Espacio adecuado para atender los usuarios. • Fijar en un lugar visible los horarios de atención de la oficina. • Realizar estrategias de comunicación para promocionar las funciones de la oficina (plegables, carteles, pendones, etc.)

8.2 ORIENTACION Y ASESORIA AL USUARIO

Quién	IPS: Auxiliares administrativo SIAU Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU
Cuando	Diariamente
Dónde	En la oficina de atención al usuario de cada sede de atención
Para qué	Orientar y asesorar adecuadamente a los usuarios sobre la prestación de los servicios de salud.
Como	<p>Una vez el usuario se acerque a la oficina de atención al usuario se deberá prestar atención a las inquietudes y dudas sobre:</p> <p>La prestación de los servicios de salud Rutinas institucionales Normatividad vigente Deberes y Derechos. Tramites institucionales Requisitos</p>



LA SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO

Email: contacto@esefjl.gov.co

Web: www.esefjl.com

	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

9. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

ACTIVIDADES	
9.1 RECEPCION DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN.	
Quién	IPS: Auxiliares administrativo SIAU Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU
Cuando	Diariamente
Dónde	En la oficina de atención al usuario de cada sede de atención, a través del registro de peticiones, buzón de sugerencias, oficios, medios de comunicación (radio, TV, correo electrónico, teléfono, redes sociales y página web).
Para qué	Garantizar al usuario la existencia de un buen canal de comunicación, para expresar su grado de satisfacción o insatisfacción frente a la prestación de los servicios de salud que brinda la entidad y conocer las circunstancias o eventos que la originan.
Como	<p>Las PQRSF peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones referentes a la prestación de los servicios de salud deberán ser recepcionados en la Oficina de Atención al Usuario; bajo la responsabilidad del auxiliar administrativo SIAU de cada IPS, y/o el técnico administrativo del SIAU de la sede administrativa quien recepciona la PQRSF del usuario por cualquiera de los siguientes medios:</p> <p>Todos los derechos de petición y/o solicitudes que se reciban por concepto de quejas inherentes a la atención en los servicios asistenciales o en su defecto por el acceso limitado o nulo a citas en consulta externa, deberán ser tramitados con respuesta de fondo por el (a) técnico administrativo de SIAU de la entidad con el apoyo de la subgerencia de servicios de salud u otra área del nivel directivo de ser necesario.</p> <p>Medios de recepción peticiones verbales y escritas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de peticiones ✓ Oficios ✓ Buzón de sugerencias ✓ Medios de comunicación (radio, televisión, correo electrónico, teléfono, página web, redes sociales)



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

• *Si la queja o reclamo se recibe mediante llamada telefónica o de manera verbal:*

a. Se diligencia el formato de PQRSF.

b. Se implementa el procedimiento estandarizado para **resolutividad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**.

• *Si la queja o reclamo se presenta personalmente en la Oficina de Atención al Usuario:*

a. Se envía a ventanilla única para su respectivo tramite de radicado y registro en el programa de seguimiento y control a la correspondencia

b. Se diligencia en la Base de Datos de Quejas y Reclamos de Excel en cada sede de atención previa clasificación del funcionario del SIAU.

c. Se implementa el procedimiento estandarizado para **resolutividad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**

• *Si la queja o reclamo se presenta por ventanilla única:*

a. Se radica y se diligencia en el programa de seguimiento y control a la correspondencia recibida y posteriormente se envía al correo de SIAU de la sede administrativa de la E.S.E Fabio Jaramillo Londoño para el respectivo diligenciamiento en la Base de Datos de Quejas y Reclamos de Excel en cada sede de atención.

b. Se implementa el procedimiento estandarizado para **resolutividad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**

Una vez se recepcione la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación se debe remitir al enfermero profesional de inmediato para revisar el contenido, servicio afectado y clasificación según la complejidad del caso.

Todas las PQRS se socializan con el comité de calidad para toma de decisiones, se envía respuesta escrita, electrónica, telefónica o en la dirección de residencia de la persona que la generó en el término establecido y finalmente se archivan.

Las felicitaciones se socializan con los funcionarios involucrados y se



LA SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO

Email: contacto@esefjl.gov.co

Web: www.esefjl.com

	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

archivan. Se realiza acta con las firmas de las personas que participaron en la reunión de socialización.

9.2 ANALISIS Y CLASIFICACION DE LA QUEJA O RECLAMO

Quién	IPS: Enfermeros y Auxiliares Administrativo SIAU Sede Administrativa: Subgerente de Servicios de Salud y Técnico Administrativo SIAU
Cuando	Una vez se reúnan Técnico Administrativo SIAU, Auxiliar Administrativo SIAU y Enfermero Profesional de la IPS
Dónde	En cada sede de atención o sede administrativa.
Para qué	Determinar la prioridad de la queja o reclamo, referir al responsable del tratamiento y registrar en la Base de Datos de Quejas y Reclamos de Excel.
Cómo	<p>El enfermero profesional y auxiliar administrativo SIAU y/o el técnico administrativo de SIAU y subgerente de servicios de salud en caso de que la queja o reclamo se recepcione en la sede administrativa, realizarán el análisis, la importancia, competencia y gravedad a fin de facilitar su direccionamiento; esta actividad debe ser inmediata. Las quejas deben ser registradas y radicadas en la Base de Datos de Quejas y Reclamos de Excel en cada sede de atención.</p> <p>La queja refleja un indicador negativo de la calidad en la atención que recibe el usuario y/o familiares y se clasifica de acuerdo a su nivel de importancia o impacto.</p> <p>a) Leve: Son aquellas que no tienen impacto en la prestación del servicio. Las quejas administrativas y/o asistenciales que no tienen efecto en la salud del paciente y no son posibles generadores de un incidente o evento adverso.</p> <p>b) Moderada: Tienen implicaciones en el aspecto clínico del usuario, generando Incidente sin convertirse en adverso. Afectan el curso normal de la prestación del servicio, sin embargo, no tienen un impacto perdurable, ni perjudican gravemente los recursos, ni la gestión de la ESE.</p> <p>c) Grave: Las que tienen un alto impacto sobre la vida del paciente y pueden generar eventos adversos. Tienen efectos graves sobre el funcionamiento general de la ESE y se relacionan con aspectos clínicos que ameritan una intervención más compleja, incluyendo la participación del jurídico de la</p>



LA SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO

Email: contacto@esefjl.gov.co

Web: www.esefjl.com

	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

ESE, en el análisis, evaluación y alternativas de solución. Se realiza análisis en el comité de calidad, se socializa con los funcionarios involucrados, se toman las decisiones pertinentes y se da respuesta escrita a la persona que la generó, en el término establecido, se realiza plan de mejoramiento, seguimiento y se archiva, una vez se cierre el proceso.

9.3 DIRECCIONAR LA QUEJA O RECLAMO

Quién	IPS: Enfermero profesional y Auxiliares administrativo SIAU Sede Administrativa: Subgerente de Servicios de Salud y Técnico Administrativo SIAU
Cuando	Inmediatamente se identifique el (los) responsable (s) del tratamiento
Dónde	En cada sede de atención
Para qué	Para garantizar que la respuesta sea oportuna, clara, pronta y congruente con lo solicitado por el usuario
Cómo	<p>Una vez se identifique el responsable del tratamiento, se remite copia de la queja o reclamo mediante oficio, especificando el tiempo límite de respuesta, la fecha de recepción, identificación del usuario, causa raíz de la queja y solicitud de soportes si es necesario.</p> <p>El auxiliar administrativo SIAU debe proyectar el oficio para el (los) responsable (s) del tratamiento para la firma del enfermero y posterior trámite de respuesta.</p> <p>Cuando las PQR son remitidas a los diferentes coordinadores de área para que los funcionarios involucrados emitan la respectiva respuesta, los profesionales o persona responsable de la oficina del SIAU de las IPS o sede administrativa deben monitorear que se realicen en el tiempo definido (3 días hábiles), de lo contrario se elabora un informe y se envía a gerencia y a la oficina de calidad, para la toma de acciones correctivas.</p> <p>Si la naturaleza de la queja no involucra los funcionarios sino los procesos que se desarrollan en la ESE la respuesta a la misma se tramita por parte del Subgerente de Servicios de Salud con la colaboración del técnico o encargado del área de atención al usuario.</p>

9.4 ANALISIS DE LA RESPUESTA DEL FUNCIONARIO, REVISION Y RECOLECCION DE LOS SOPORTES

Quién	IPS: Auxiliares administrativo SIAU y Enfermeros Profesionales Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU y Subgerente de Servicios de Salud
Cuando	Tan pronto se reciba la respuesta emitida por el funcionario con los soportes



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

	que haya considerado.
Dónde	En cada sede de atención
Para qué	Verificar que el contenido de la respuesta sea congruente con lo que el usuario solicita que se le aclare y evidenciar la situación real del caso.
Cómo	<p>Una vez el auxiliar administrativo recopile la (s) respuesta del (los) responsable (s) del tratamiento de la queja, debe reunirse con el enfermero jefe de cada sede para realizar el análisis de dicha respuesta, revisar los soportes en caso de que haya anexado y enviarla a la oficina de SIAU de la sede administrativa para su respectiva revisión y visto bueno por parte de la subdirección técnico-científica.</p> <p>En caso de que la respuesta dada por el responsable de generarla no sea precisa, es necesario oficiar nuevamente al responsable solicitando ampliación de la información.</p> <p>Si la respuesta entregada es congruente, y si de este análisis se generan acciones correctivas, estas deben ser informadas al personal correspondiente para su debida aplicación y seguimiento.</p>

9.5 ACCIONES CORRECTIVAS DERIVADAS DEL ANALISIS DE LA INVESTIGACION

Quién	IPS: Enfermero Profesional IPS Sede Administrativa: Gerencia y/o Subgerente de Servicios de Salud
Cuando	El resultado del análisis evidencie acciones de la prestación de los servicios de salud que se deben corregir, entre ellos el incumplimiento a las rutinas institucionales, lineamientos, normatividad vigente y directrices específicas.
Dónde	En cada sede de atención
Para qué	Garantizar que el evento no se repita y corregir situaciones que afecten la calidad en la prestación de los servicios de salud.
Cómo	<p>Las acciones correctivas deben ser acordes a las a las rutinas institucionales, lineamientos, normatividad vigente y directrices específicas.</p> <p>Mediante oficio se debe informar al personal correspondiente el resultado del seguimiento y las acciones correctivas que se generaron del caso para su cumplimiento inmediato. La omisión de las acciones generará llamados de atención y reporte al Comité de Control Interno Disciplinario a que haya lugar.</p>



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

9.6 RESPUESTA FORMAL A LA QUEJA O RECLAMO

Quién	IPS: Enfermero Profesional Sede Administrativa: Gerencia y/o Subgerente de Servicios de Salud, Técnico Administrativo SIAU
Cuando	Una vez se cuente con los resultados del análisis de la investigación
Dónde	En la oficina SIAU de la sede administrativa.
Para qué	Para aclarar lo sucedido, informar correctivos necesarios a lugar e implementar acciones de mejora.
Cómo	<p>El técnico administrativo de SIAU proyecta las respuestas a las PQRS, y en caso de que ésta no pueda ser resuelta se le dará traslado al jefe del área correspondiente.</p> <p>Algunas respuestas requieren el apoyo de funcionarios de otros procesos (jurídica, administrativa, gerencia, calidad, entre otros), para lo cual se les hará la consulta, y/o traslado de estas. Se debe tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las respuestas deben ser puntuales y sin vaguedad en su contenido, se debe expresar claramente la situación y las acciones del caso. ▪ La respuesta de la queja o reclamo debe ser remitida al usuario a la ubicación especificada por él. ▪ Las respuestas a los usuarios deberán entregarse por escrito y el tiempo máximo de respuesta será de 15 días hábiles contados desde la fecha en que se radica la queja o el reclamo por parte del paciente o acudiente. <p><i>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.</i> La ESE Fabio Jaramillo Londoño en cumplimiento al mandato legal (Ley 1755 de 2015 Artículo 14 establece los tiempos de respuesta a las Peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.</p> <p>Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p>



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

- ✓ Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- ✓ Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
 - En caso de que la queja sea anónima, o que por alguna circunstancia especial no se pueda ubicar al quejoso o peticionario, la persona encargada de la oficina de atención al usuario deberá publicar la respuesta por un término de diez (10) días hábiles en cartelera de la institución ubicada en un lugar visible, dejando copia a la asociación de usuarios. Se diligenciará acta de publicación y retiro de la respuesta de la cartelera y se tomará como fecha de respuesta la fecha de publicación de la respuesta en cartelera según acta.

9.7 INFORME MENSUAL

Quién	IPS: Auxiliares administrativo SIAU Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU
Cuando	El tercer (3) día hábil de mes a la oficina de atención al usuario de la sede administrativa.
Dónde	En cada sede de atención
Para qué	Generar la base de datos en cada sede atención, consolidar la información y adquirir datos estadísticos al respecto.
Como	Remitir durante los 3 primeros días del mes siguiente al o (la) Técnico Administrativo SIAU al correo electrónico siauflorencia@esefjl.gov.co Una vez consolidado el informe de las diferentes IPS de la ESE Fabio Jaramillo Londoño, se genera el archivo Excel Informe Monitoreo a Prestadores de la Protección al Derecho del Ciudadano que será remitido al ente territorial, <u>Secretaría</u> de Salud Departamental del Caquetá.



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

9.8 SOCIALIZACION DE LOS RESULTADOS DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Quién	Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU
Cuando	Durante las reuniones del Comité de Ética Hospitalaria
Dónde	Sede Administrativa
Para qué	Crear un espacio de discusión sobre los resultados que posibilite la identificación de acciones de mejora.
Cómo	Se realiza la socialización del Informe Mensual de Quejas y Reclamos durante reunión con el Comité de Ética Hospitalaria, se evidencian los puntos críticos que requieren acciones de mejora.

Anexos: Archivo Excel - Informe Monitoreo a Prestadores de la Protección al Derecho del Ciudadano

10. PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN SATISFACCIÓN USUARIOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

10.1 GENERACION DE LA ENCUESTA

Quién	Asesor de Calidad, Asesor de Control Interno y Técnico Administrativo de la Oficina SIAU Sede Administrativa.
Cuando	Cada vez que se identifiquen acciones de mejora del formato.
Dónde	la Oficina SIAU Sede Administrativa
Para qué	Generar una herramienta que permita medir el grado de satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de salud en cada IPS.
Como	Se genera el formato de encuesta, el cual se evaluará periódicamente, bajo los criterios de fiabilidad, validez y reproducibilidad. Una vez se apruebe dicho formato por parte de la Subgerencia de Servicios de Salud y el Comité de Ética Hospitalario.

10.2 CALCULO DE LA MUESTRA

Quién	Subgerente de Servicios de Salud y Técnico Administrativo de la Oficina SIAU Sede Administrativa.
Cuando	Anualmente
Dónde	la Oficina SIAU Sede Administrativa
Para qué	Optimizar los recursos disponibles en la E.S.E de tal forma que permita resultados concluyentes, tomando solo una porción de la población.
Cómo	Se realizará el cálculo de la muestra de la siguiente manera:



LA SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO

Email: contacto@esefjl.gov.co

Web: www.esefjl.com

	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

1. El 5% del promedio de consulta médica mensual, estimada a partir de los indicadores de producción del año inmediatamente anterior de cada una de las sedes de la ESE.
2. Los datos obtenidos del tamaño de la muestra se darán a conocer a cada uno de los responsables de llevar a cabo la recolección de los datos.

10.3 PRESENTACION Y APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

Quién	Auxiliar Administrativo Oficina SIAU en cada IPS.
Cuando	El usuario termine de hacer uso del servicio.
Dónde	En la oficina de SIAU.
Para qué	Dar las instrucciones en el adecuado diligenciamiento de la encuesta y obtener los datos necesarios para la evaluación de la satisfacción.
Cómo	<p>El Auxiliar administrativo del SIAU debe realizar la presentación del formato, su contenido y el objetivo de la encuesta, haciendo énfasis en el correcto diligenciamiento del formato.</p> <p>Para la aplicación de estas encuestas se deberán tener en cuenta lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La muestra por recolectar será mensual por sede y por servicio. 2. Evaluar solo el servicio utilizado por el usuario. 3. Selección aleatoria de los usuarios a encuestar. 4. El auxiliar debe verificar que las encuestas estén diligenciadas en su totalidad y que el usuario amplíe las calificaciones bajas. 5. El auxiliar del SIAU como parte del acompañamiento, deberá realizar lectura previa de cada una de las preguntas, teniendo especial cuidado de no inducir las respuestas, en usuarios que no sepan leer ni escribir.

10.4 TABULACION DE LA ENCUESTA

Quién	Auxiliar Administrativo Oficina SIAU en cada IPS.
Cuando	Diariamente.
Dónde	En cada sede de atención
Para qué	Para la conformación de la base de datos confiables que logren determinar el grado de satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de salud en cada IPS.
Cómo	El auxiliar administrativo del SIAU en cada IPS, registra la información en



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

una matriz, preestablecida que contiene las variables de la encuesta. Luego debe ser remitida por Email a la Oficina SIAU de la Sede Administrativa a la dirección siauflorencia@esefjl.gov.co en los tres (3) primeros días hábiles del mes.

10.5 ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Quién	IPS: Auxiliares Administrativos SIAU										
Cuando	Entre el 2 y 3 día hábil del mes.										
Dónde	En cada sede de atención										
Para qué	Establecer el estado de satisfacción de los usuarios										
Cómo	<p>Para el análisis se tendrá en cuenta: Realizar análisis de la tendencia de la tasa global de la satisfacción por periodos anuales y por sedes de atención; utilizando la siguiente escala:</p> <table border="1" data-bbox="678 871 1112 1066"> <thead> <tr> <th colspan="2">RANGO DE EVALUACION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY BUENA</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>BUENA</td> <td>90% y 99%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>51% y 80%</td> </tr> <tr> <td>MUY MALA</td> <td>INFERIOR A 50%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Adicionalmente se analizarán las categorías usadas para calificar la percepción Muy buena, Buena, Regular, Mala y Muy mala.</p> <p>Para el análisis se tendrá en cuenta la satisfacción global, la cual sería igual al número de personas que califican el servicio como Muy buena y Buena sobre el total de personas encuestadas.</p> <p>Con los resultados obtenidos se construirá un informe estadístico para ser reportado por Email a la Oficina SIAU de la Sede Administrativa a la dirección siauflorencia@esefjl.gov.co</p>	RANGO DE EVALUACION		MUY BUENA	100%	BUENA	90% y 99%	REGULAR	51% y 80%	MUY MALA	INFERIOR A 50%
RANGO DE EVALUACION											
MUY BUENA	100%										
BUENA	90% y 99%										
REGULAR	51% y 80%										
MUY MALA	INFERIOR A 50%										

10.6 REMISION DE INFORME DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Quién	IPS: Auxiliares Administrativos SIAU
Cuando	IPS: los tres (3) primeros días hábiles de cada mes
Dónde	En cada sede de atención
Para qué	Dar a conocer los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios encuestados a la Gerencia de la ESE, la Subgerencia de Servicios de Salud, los Enfermeros Profesionales de cada IPS, el Comité de Ética Hospitalaria y entes de control que los soliciten, para su conocimiento y fines pertinentes.



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

Cómo	Inicialmente los auxiliares administrativos SIAU remiten los informes de los resultados de los análisis de las encuestas entre el 1 y 3 día hábil del mes siguiente para que el (a) técnico administrativo de SIAU consolide la información, la remita al Subgerente de Servicios de salud, para su revisión y aprobación. Finalmente se remite a la Gerencia y Enfermeros Profesionales de cada sede de atención; a estos últimos se les solicita el plan de mejoramiento por aquellas observaciones que afectan la calidad de la prestación de los servicios de salud según la percepción de los usuarios encuestados.
-------------	--

10.7 SOCIALIZACION DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Quién	Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU
Cuando	Durante las reuniones del Comité de Ética Hospitalaria
Dónde	Sede Administrativa
Para qué	Crear un espacio de discusión sobre los resultados que posibilite la identificación de acciones de mejora para garantizar la satisfacción de los usuarios.
Cómo	Se realiza la socialización de los resultados de las encuestas durante reunión con el Comité de Ética Hospitalaria, se evidencian los puntos críticos que los usuarios consideran que requieren mejoras y se discuten las recomendaciones escritas por los usuarios.

10.8 PLAN DE MEJORAMIENTO

Quién	Enfermero Profesional, y funcionarios responsables que atienden los servicios y programas afectados-----
Cuando	IPS: 2 y 3 día hábil del mes siguiente Sede Administrativa: 5 día hábil del mes siguiente.
Dónde	Cada sede de atención.
Para qué	Implementar acciones que permitan superar las inconformidades presentadas por los usuarios.
Cómo	Para la elaboración del plan de mejoramiento se toman las variables con puntajes inferiores al 80% de satisfacción y los puntos críticos, se debe proponer un tratamiento que permita superar la inconformidad potencial, fijando responsable y fecha de cumplimiento; una vez se tenga diligenciado el plan, se remite al enfermero profesional para su revisión. Este plan debe ser remitido al Técnico Administrativo de la Oficina SIAU Sede Administrativa, a la dirección siauflorencia@esefjl.gov.co en el tiempo determinado.



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

10.9 SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

Quién	Técnico Administrativo y Auxiliar de la Oficina SIAU.
Cuando	Técnico Administrativo: Mensual - Auxiliar de la Oficina: Permanente
Dónde	Desde la oficina SIAU.
Para qué	Para el cumplimiento de las actividades previstas en el plan de mejoramiento.
Como	El Auxiliar de la Oficina SIAU realizará permanente seguimiento con los funcionarios responsables de las actividades, con el fin de que se cumplan en la fecha prevista; y de manera mensual registrará los avances o cumplimiento de estas en el formato diseñado para tal fin; es necesario que se cuente con los soportes que reflejen el cumplimiento de las actividades (oficios, correos, actas, etc.). Una vez se registre la información se debe remitir el informe a la Técnico Administrativo de la Oficina SIAU a la dirección siauflorencia@esefjl.gov.co , quien consolidará los informes de las IPS y realizará seguimiento a la oportunidad y cumplimiento de las actividades.

11.PROCEDIMIENTO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

11.1 RECEPCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Quién	IPS: Auxiliares administrativo SIAU Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU
Cuando	Diariamente
Dónde	En la oficina de atención al usuario de cada sede de atención, a través del registro de las PQRSF ya sea en el formato establecido u oficios.
Para qué	Permitir el acercamiento con los usuarios y la mejora continua de la prestación de los servicios.
Como	-Se dispone un Buzón, con una abertura en la parte posterior para que los usuarios depositen sus inquietudes, opiniones y demás peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones PQRSF. -Los buzones de sugerencias estarán ubicados en las IPS en un lugar



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

visible de alta influencia de usuarios como por ejemplo una sala de espera y con su respectiva señalización; contienen un formato que le permite al usuario plasmar su opinión, inconformidad o felicitación sobre la calidad del servicio que la ESE le brinda.

-La apertura de los buzones de sugerencia se realiza dos (2) veces al mes en presencia de uno o varios representantes de la asociación de usuarios y/o un usuario como testigo que se encuentre en la sala de espera el cual es escogido al azar y el funcionario o responsable de la oficina de atención al usuario de la respectiva IPS.

11.2 APERTURA Y CIERRE DEL BUZON DE SUGERENCIAS

Quién	IPS: Auxiliares administrativo SIAU, enfermeros profesionales de las IPS
Cuando	El 15 día hábil y último día hábil de cada mes.
Dónde	En la oficina de atención al usuario de cada sede de atención
Para qué	Buscar las sugerencias depositadas por los usuarios que utilizan los servicios de las IPS
Cómo	<p>El auxiliar administrativo SIAU debe realizar convocatoria previa con enfermero de cada IPS y la asociación de usuarios para que deleguen al o los integrantes que van a asistir a la actividad.</p> <p>-Esta actividad debe realizarse dos (2) veces al mes, por espacio de 15 días y enviar informe al área de SIAU de la sede administrativa durante los tres (3) primeros días del mes siguiente.</p> <p>-Una vez se abra el buzón y se tomen las PQRSF encontradas, se contabilizan y se clasifican (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) de acuerdo con su nivel de importancia o impacto.</p> <p>-Posteriormente se debe cerrar el buzón y realizar el acta de apertura y cierre del buzón la cual será enviada a la oficina de SIAU de la sede administrativa durante los tres (3) primeros días del mes siguiente.</p>

11.3 ELABORACION ACTA DE CIERRE Y APERTURA

Quién	IPS: Auxiliares administrativo SIAU
Cuando	Una vez se le de apertura al buzón de sugerencias.
Dónde	En la oficina de atención al usuario de cada sede de atención
Para qué	Evidenciar la acción y llevar un control escrito de lo encontrado en el buzón de sugerencias.



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

Cómo	<p>Se utilizará como modelo de acta la establecida para el proceso, la cual debe ser firmada por los responsables del proceso, enfermero profesional, auxiliar de SIAU de la IPS, representantes de la asociación de usuarios y/o los usuarios testigos.</p> <p>El documento debe ser diligenciado en cada uno de sus campos, el transcriptor de esta actividad es el auxiliar administrativo del SIAU.</p> <p>En el acta se debe relacionar todos los documentos encontrados.</p>
-------------	--

11.4 ANALISIS Y CLASIFICACION DE LAS PQRSF

Quién	IPS: Auxiliares administrativo SIAU
Cuando	Una vez se le de apertura al buzón de sugerencias.
Dónde	En la oficina de atención al usuario de cada sede de atención
Para qué	Determinar si es una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación y realizar el trámite correspondiente de acuerdo con el nivel de complejidad.
Cómo	<p>El Enfermero Profesional de la IPS y Auxiliar Administrativo SIAU realizarán el análisis, la importancia, competencia y gravedad a fin de facilitar su direccionamiento.</p> <p>Al realizar el análisis, se debe tener en cuenta si el contenido hace referencia a una sugerencia, felicitación, petición, queja o reclamo, para dar el siguiente tramite:</p> <p>Las peticiones, quejas o reclamos que en su contenido refleje la afectación de la prestación de los servicios de salud de los usuarios, estas tendrían que ser con temas relacionados a los deberes y derechos de los usuarios, grupos prioritarios (Niños menores de 5 años, gestantes y adulto mayor), rutinas institucionales, aplicabilidad de la normatividad en salud y/o personal asistencial y administrativo, en tal sentido, se direccionara a la dependencia que corresponda realizar las respectivas mejoras; a su vez, se le informará mediante oficio al usuario las decisiones y acciones a desarrollar frente a su manifestación u opinión.</p> <p>Las sugerencias que no represente afectación a lo anterior no se le dará trámite y se le oficiara al usuario informándosele las decisiones y justificación de esta.</p> <p>En cualquiera de los casos se debe aplicar el procedimiento de Resolución de Quejas y Reclamos de la prestación de los servicios de salud.</p>



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

11.5 ENVÍO DE INFORME

Quién	IPS: Auxiliares administrativo de la oficina de SIAU Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU
Cuando	El tercer (3) día hábil de mes a la oficina de atención al usuario de la sede administrativa.
Dónde	En cada sede de atención
Para qué	Generar la base de datos en cada sede atención, consolidar la información, reportar a ente de control y adquirir datos estadísticos al respecto.
Como	Remitir durante los tres (3) primeros días del mes a la Técnica Administrativa SIAU al correo electrónico siauflorencia@esefjl.gov.co

12.ACOMPAÑAMIENTO ASOCIACIÓN DE USUARIOS

ACTIVIDADES

12.1 ASAMBLEA CONSTITUTIVA

Quién	IPS: Auxiliares administrativo SIAU Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU
Cuando	Se realice la conformación de la Asociación de Usuarios y cuando se tenga que remplazar a un representante.
Dónde	En cada sede de atención
Para qué	Conformar democráticamente la Asociación de Usuarios.
Como	<p>Se hace la convocatoria extensiva a la comunidad y actores sociales utilizando los medios de comunicación masiva, página web, carteles visibles e invitación directa, entre otros.</p> <p>Una vez concertada la asamblea se eligen los representantes por postulación voluntaria y/o por elección de los usuarios (siempre y cuando el usuario acepte la postulación); luego se hace la respectiva votación y se elige de manera informal por unanimidad a los candidatos. Por lo anterior se levanta acta de conformación y se inicia el trámite de suscripción correspondiente anexando el listado de asistentes.</p> <p>Está actividad también aplica en caso de renuncia de un representante para elegir reposición.</p>



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

12.2 LEGALIZACION DE LA ASOCIACION DE USUARIOS

Quién	IPS: Auxiliares administrativo SIAU
Cuando	Una vez se conforme la Asociación de Usuarios.
Dónde	Personería de cada municipio
Para qué	Avalar, legalizar e inscribir la asociación de usuarios
Cómo	<p>Para la conformación, se remite el acta de conformación de la Asociación de Usuarios con los anexos a la Personería del municipio para que se avalen, legalicen e inscriban a través de Resolución; una vez la asociación se legalice, la Personería deberá remitir la documentación antes mencionada al a la IPS.</p> <p>Para el caso de reposición de algún integrante que haya renunciado será necesario actualizar los datos a la personería.</p>

12.3 CAPACITACION A LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACION DE USUARIOS

Quién	Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU IPS: Auxiliares administrativos SIAU
Cuando	Anualmente, o una vez se coordine las necesidades de capacitación
Dónde	En cada sede de atención
Para qué	Informar y empoderar a los representantes sobre temas relacionados con la prestación de los servicios de salud, normatividad, rutinas institucionales, Tramites institucionales y Requisitos
Como	<p>La técnica administrativa SIAU coordina con la responsable de la secretaria de salud la evaluación de necesidades de capacitación para la asociación de usuarios, tomando como base los resultados de la evaluación de la satisfacción, quejas y reclamos, y actualización de la normatividad en salud; luego se fija un plan de capacitación para ser ejecutado en las sedes de atención.</p> <p>Los auxiliares administrativos SIAU coordinan con los enfermeros profesionales las convocatorias de las capacitaciones, realizan las invitaciones y definen el lugar.</p> <p>Teniendo en cuenta la temática de las capacitaciones, se considera la intervención de otros profesionales y/o funcionarios, ya sean de la misma E.S.E Fabio Jaramillo Londoño o de otra institución, con el fin de interactuar con la fuente de la información.</p> <p>De esta actividad se debe tomar listado de asistencia, acta de capacitación y evidencia fotográfica.</p>



	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
		Versión: 02
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha: 15-12-2022

12.4 REUNIONES CON LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACION DE USUARIOS

Quién	Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU IPS: Auxiliares administrativos SIAU
Cuando	Sea solicitada por los integrantes de las asociaciones de usuarios y/o la Gerencia.
Dónde	En cada sede de atención
Para qué	Tratar casos específicos de la prestación de los servicios de salud y comunicar información de interés general.
Como	Convocando con anticipación la necesidad de la reunión, de manera formal mediante oficio, esta actividad debe ser coordinada en cada sede de atención por el enfermero profesional, auxiliar administrativo SIAU y/o técnico administrativo SIAU. De esta actividad se debe tomar listado de asistencia y levantar acta de reunión.

ANEXOS

Formato encuesta satisfacción al Usuario.
 Formato Acta apertura de Buzón.
 Formato de PQR
 Formato sugerencias
 Formato plan de mejoramiento
 Formato seguimiento PQR
 Formato seguimiento a respuesta de quejas
 Formato de publicación y retiro de queja anónima

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	RESPONSABLE	CAMBIO	VERSION
08-05-2009	Gerente ESE	Elaboración de Manual de Servicio de información y atención al Usuario	01
15-12-2022	Técnica SIAU	Actualización de Manual de Servicio de información y atención al Usuario	02



LA SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO
 Email: contacto@esefjl.gov.co
 Web: www.esefjl.com