
	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-MA 001
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE BARRANCABERMEJA	Versión:	3
		Fecha de Emisión:	30/07/2021

# MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ( SIAU )


	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	30/07/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera García	Subdirector científica	Subdirección científica	30/07/2021
aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	30/07/2021

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-MA 001
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE BARRANCABERMEJA	Versión:	3
		Fecha de Emisión:	30/07/2021

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. INFORMACION INSTITUCIONAL
  - 2.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA ESE BARRANCABERMEJA
  - 2.2 MISIÓN
  - 2.3 VISIÓN
  - 2.4 POLITICA DE CALIDAD
  - 2.5 OBJETIVOS DE CALIDAD
  - 2.6 VALORES CORPORATIVOS
  - 2.7 MAPA DE PROCESOS
  - 2.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
3. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIOS (SIAU)
  - 3.1 OBJETIVO
  - 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS
  - 3.3 ALCANCE
  - 3.4 MISION SIAU
  - 3.5 VISION SIAU
  - 3.6 FUNCIONES ESENCIALES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) DE LA ESE BARRANCABERMEJA
  - 3.7 COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES DE LOS FUNCIONARIOS DEL SISITEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA ESE BARRANCABERMEJA
  - 3.8 MARCO JURIDICO
  - 3.9 GOSARIO
4. PROCEDIMIENTOS DEL SISITEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA ESE BARRANCABERMEJA
  - 4.1 PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE PQR
  - 4.2 PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
  - 4.3 PROCEDIMIENTO DE TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS
  - 4.4 PROCEDIMIENTO PARA ANALISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
  - 4.5 PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIONES A REPRESENTATES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS
  - 4.6 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LA LINEA 018000 Y LINEA CONVENCIONAL
  - 4.7 PROCEDIMIENTO PARA REUNIONES CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS
5. CARACTERIZACION DEL PROCESO DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE BARRANCABERMEJA
6. INDICADORES DEL SISITEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE BARRANCABERMEJA
7. ANEXOS

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	30/07/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera García	Subdirector científica	Subdirección científica	30/07/2021
aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	30/07/2021

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-MA 001
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE BARRANCABERMEJA	Versión:	3
		Fecha de Emisión:	30/07/2021

## 1. INTRODUCCIÓN

La implementación del Servicio de Información y Atención al Usuario "SIAU" realizado en la E.S.E Barrancabermeja, con el fin de cumplir con los lineamientos establecidos por el Ministerio de la Protección Social y partiendo del modelo definido por este, la institución ha visto la necesidad de implementar el "SIAU" y de esta manera cumplir con los planes propuestos para el mejoramiento de la calidad. El sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU", es una herramienta eficaz para conocer necesidades y expectativas de los clientes internos y externos que sirvan para la toma de decisiones, en la búsqueda de la calidad en la prestación de los servicios. Además, es el instrumento ideal para que la institución se dé a conocer, cree una imagen positiva y una divulgación de sus servicios. Con el fin de garantizar que este servicio cumpla a cabalidad con sus objetivos y funciones definidos, se proponen una serie de indicadores de gestión para la evaluación del sistema de información y atención al usuario.

El Sistema de Información y Atención al usuario es un mecanismo creado para garantizar a los usuarios de los servicios de salud de la ESE BARRANCABERMEJA una atención personalizada, donde se recepcionan, canalizan y se da trámite y respuesta oportuna de sus inquietudes, quejas, reclamos y expectativas, con el propósito de aumentar el grado de satisfacción de los usuarios.

Es deber de la ESE Barrancabermeja atender las necesidades de información de los usuarios y orientarlos en su solicitudes, las cuales pueden ser presentadas en forma escrita, virtual, verbal, presencial o telefónicamente.


Cuando se presenta una petición el SIAU la recepciona en el formato establecido para tal fin y se da trámite ágil para dar una respuesta en el término legal vigente a la presentación de la queja, reclamo o denuncia, generando los respectivos planes de mejoramiento.

El usuario recibe por alguno de los diferentes medios de notificación respuesta de la gestión realizada y de las acciones correctivas o preventivas que se generaron de su inquietud.

La oficina de atención al usuario está ubicada en la sede administrativa de la empresa Transversal 47A No: 57-29 Barrio Danubio (contiguo centro de salud Danubio, comuna 6)  
Teléfono 57 + 7 + 6138154  
Fax 57 + 7 + 6138164  
Línea Gratuita 018000423690 - 6138162  
www.esebarrancabermeja.gov.co  
Correo electrónico siau@esebarrancabermeja.gov.co

De igual manera, dando cumplimiento con los establecido por la norma en lo referente a la participación Social en Salud, la ESE Barrancabermeja cuenta con una Asociación de

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	30/07/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera García	Subdirector científica	Subdirección científica	30/07/2021
aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	30/07/2021

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-MA 001
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE BARRANCABERMEJA	Versión:	3
		Fecha de Emisión:	30/07/2021

Usuarios conformada y legalizada, quienes velaran por la calidad de los servicios y la defensa de los derechos de los usuarios.

Se cuenta con buzones de sugerencias instalados en cada centro de salud, como mecanismo para conocer las necesidades de satisfacción de los usuarios y se realizan encuestas de opinión que permiten establecer las fortalezas y debilidades de los servicios ofrecidos.

El SIAU realiza en los funcionarios la capacitación de trato digno a los usuarios, en el sentido de dar una solución efectiva a la necesidad de salud que presenta o la Negación del servicio con los criterios estipulados en la normatividad.

A través de esta oficina se realizan capacitaciones constantes a los usuarios sobre derechos y deberes en el SGSSS, red de servicio y demás temas de interés e importancia para los usuarios de acuerdo a las actualizaciones de la normatividad vigente. Se presenta a los usuarios informes periódicos de los mejoramientos en los servicios.

## 2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

### 2.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA E S E BARRANCABERMEJA


La Empresa Social del Estado E.S.E. BARRANCABERMEJA es una institución prestadora de servicios de salud del primer nivel de atención, creada mediante Acuerdo Municipal 072 del 29 de Diciembre de 1999, como entidad pública del orden municipal, con autonomía administrativa y financiera.

Esta Empresa tiene a cargo los Centros de salud con camas y sin camas de Barrancabermeja, que desde 1991 era administrados por la Alcaldía Municipal, hecho que no desconocen que su personal de planta globalizada haya recogido experiencia en la prestación de servicio y que haya vivido además los procesos de cambio que hoy generan su presentación como una entidad con práctica y comprometida con el reto de afrontar el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La gran infraestructura física, su capacidad funcional instalada, la más amplia red de atención estratégicamente distribuida en el perímetro urbano y en seis corregimientos del área rural del Municipio, sus equipos tecnológicos y la calidad en la atención personalizada integran un excelente equipo al servicio de los usuarios, garantizando condición y oportunidad.

Dentro de sus clientes se cuentan la población pobre no cubierta con subsidio a la demanda, beneficiarios del Régimen Subsidiado, los Usuarios de Régimen Contributivo y algunos Regímenes de excepción, pero además cualquier persona que requiera prestación del servicio.

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	30/07/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera García	Subdirector científica	Subdirección científica	30/07/2021
aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	30/07/2021

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-MA 001
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE BARRANCABERMEJA	Versión:	3
		Fecha de Emisión:	30/07/2021

Los servicios que ofrecemos son: Atención de Urgencias, Consulta Médica Externa, Consulta Odontológica, Acciones de Detección Temprana y Protección Específica, Hospitalización, Ayudas Diagnósticas, Consulta Social, Apoyo Terapéutico, Transporte de Pacientes y Atención al Cliente.

Con este Portafolio la Empresa Social del Estado Barrancabermeja desea que usted conozca de manera completa los diferentes servicios asistenciales, nuestra infraestructura, su ubicación y nuestro talento humano, SERVICIOS DEBIDAMENTE HABILITADOS POR LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE SALUD DE SANTANDER BAJO EL CÓDIGO 6808100707.

## 2.2 MISIÓN

Somos la única Empresa Social del Estado de baja complejidad ubicada en el Distrito Especial, Portuario, Petroquímico y Turístico de Barrancabermeja, con influencia en la región del Magdalena Medio, contribuyendo al mejoramiento de la salud y calidad de vida de los barranqueños, ofreciendo los servicios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad a nuestros usuarios de conformidad con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud, con el fin de garantizar un mayor nivel de bienestar en las personas con enfoque diferencial, a través de la implementación de la estrategia de atención primaria en salud, plan de intervenciones colectivas y brigadas en salud.

## 2.3 VISIÓN

Para el año 2024 la Empresa Social del Estado Barrancabermeja será líder en la prestación de servicios de salud de bajo nivel de complejidad, donde se enfocara en consolidar una infraestructura sostenible, con un excelente talento humano con alto grado de humanización con nuestros usuarios generando la satisfacción del mismo, calidad y seguridad a nuestro cliente interno y externo; competitiva, con utilización eficiente y eficaz de los recursos, que genere sostenibilidad económica, ambiental y social con el mejor modelo de atención en salud.

## 2.4 POLITICA DE CALIDAD

La Empresa Social del Estado Barrancabermeja, se compromete a orientar su gestión institucional hacia el bienestar social de nuestros usuarios, por lo cual se obliga a implementar el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud y a la mejora continua de los procesos, contando con funcionarios idóneos, con una cultura de seguridad del paciente, con la participación de las organizaciones, y el acceso de la ciudadanía a la información, a los trámites y servicios para una atención oportuna y efectiva.

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	30/07/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera García	Subdirector científica	Subdirección científica	30/07/2021
aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	30/07/2021

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-MA 001
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE BARRANCABERMEJA	Versión:	3
		Fecha de Emisión:	30/07/2021

## 2.5 OBJETIVOS DE CALIDAD


1. Fortalecer el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud.
2. Garantizar el desarrollo y seguimiento del modelo de prestación de servicios en salud, con enfoque de atención primaria en salud que fortalezca la cultura del autocuidado y mejoramiento del entorno social.
3. Gestionar y optimizar los recursos necesarios para garantizar la sostenibilidad financiera y el equilibrio económico de la Entidad.
4. Conocer la percepción de los usuarios, con el fin de ser resolutivos en las inconformidades y así alcanzar los más altos niveles de satisfacción.
5. Mejoramiento continuo de los procesos.

## 2.6 VALORES CORPORATIVOS

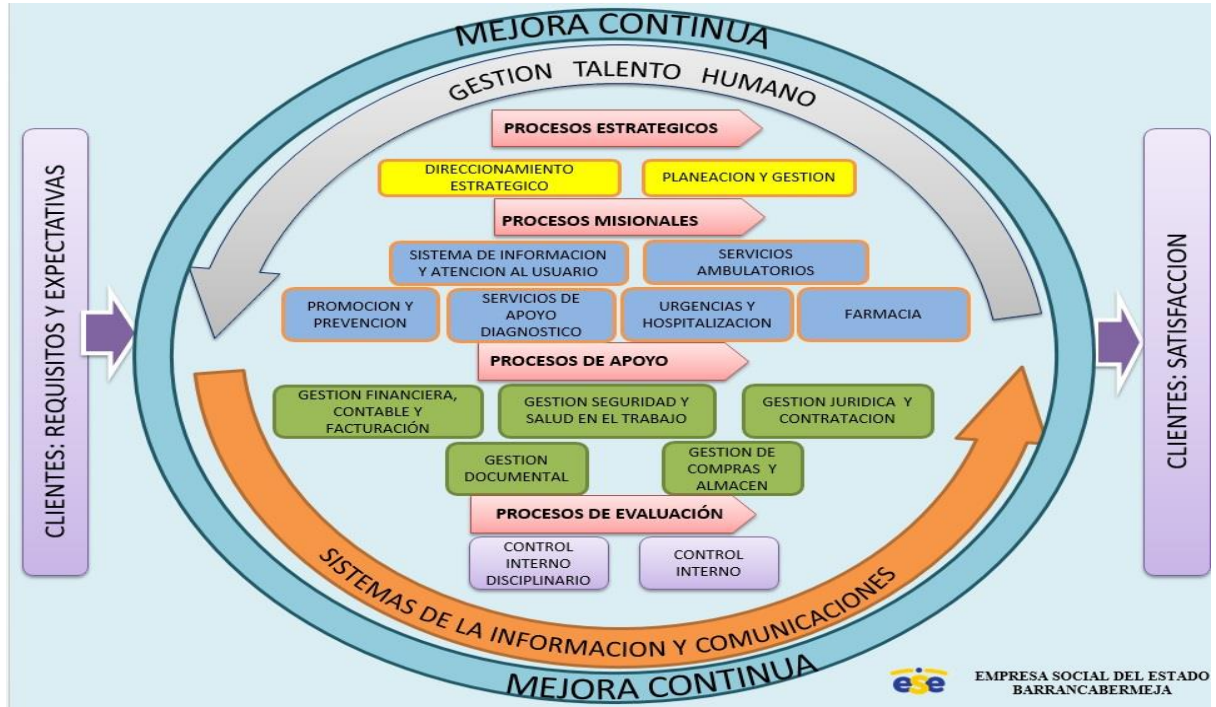
Se entiende por valor todo lo favorable que tiene el ser humano y que permite su evolución y realización, es tomar conciencia de la importancia de los valores y propiciar su desarrollo. Los servidores públicos y/o contratistas de la Empresa Social del Estado Barrancabermeja, se comprometen a orientar su trabajo bajo los valores en el Código de Ética Institucional.

- **Honestidad:** Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

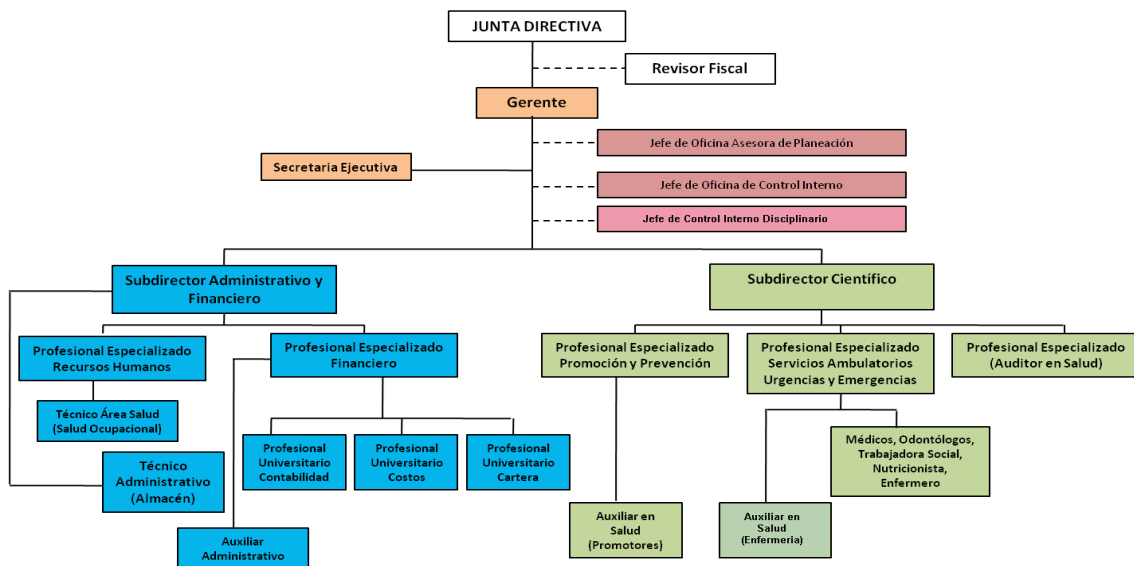
	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	30/07/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera García	Subdirector científica	Subdirección científica	30/07/2021
aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	30/07/2021

 <b>ese</b> Empresa Social del Estado BARRANCABERMEJA	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)</b>	Código:	10531-MA 001
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE BARRANCABERMEJA</b>	Versión:	3
		Fecha de Emisión:	30/07/2021


## 2.7 MAPA DE PROCESOS



## 2.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	30/07/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera García	Subdirector científica	Subdirección científica	30/07/2021
aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	30/07/2021

 <b>ese</b> Empresa Social del Estado BARRANCABERMEJA	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-MA 001
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE BARRANCABERMEJA	Versión:	3
		Fecha de Emisión:	30/07/2021

### 3. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) ESE BARRANCABERMEJA

#### 3.1 OBJETIVO

Asegurar la capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios para lograr su satisfacción y fidelidad

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Recepcionar y dar trámite y seguimiento a la resolución de quejas, reclamos e inquietudes de los usuarios.
- Realizar presencia en todas las sedes acorde con cronograma para escuchar y ser el canal de comunicación del usuario con la administración apertura de buzones de sugerencias
- Participar en el comité de ética hospitalaria para gestionar sus inquietudes y fortalecer sus funciones.
- Realizar actas de reuniones con los usuarios y con la Asociación de usuarios de la ESEB, conocer sus expectativas y necesidades.
- Determinar muestras representativas de Encuestas y elaborar Informes Mensuales por servicios acorde con cronograma
- Realizar en salas de espera de los centros de salud y en grupos extramurales Brigadas de salud capacitaciones a los usuarios en derechos y deberes del SGSSS y en la optimización de los servicios de la ESE, los mecanismos de comunicación con la ESEB y demás temas de interés en salud y la observancia de la participación social en salud.
- Realizar divulgación y entrenamiento en el Manual SIAU a todos los servidores públicos, sensibilizarlos en temas como trato digno, calidez y humanización en el servicio, Derechos y Deberes en salud.
- Con base en las normas vigentes actualizar el Manual y los formatos, teniendo en cuenta que se debe evaluar la satisfacción por servicio y por tal motivo se requiere la actualización de los formatos de encuesta y el establecimiento de metas
- Participar en la audiencia pública de rendición de cuentas a la comunidad circular externa 008 de 2018

#### 3.3 ALCANCE


Desde la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios hasta la medición de su satisfacción y el establecimiento de acciones y planes de mejoramiento

#### 3.4 MISION

Somos el apoyo gerencial como herramienta que permita garantizar la calidad en la prestación de los servicios y un medio de expresión de las necesidades de los usuarios, brindando una atención en forma personalizada, que garantice una

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	30/07/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera García	Subdirector científica	Subdirección científica	30/07/2021
aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	30/07/2021



	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-MA 001
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE BARRANCABERMEJA	Versión:	3
		Fecha de Emisión:	30/07/2021

oportuna información, canalización y resolución de sus peticiones, quejas, reclamos e inquietudes facilitando el acceso a todos los servicios que presta con el objeto de garantizar la mejora continua de la satisfacción de los usuarios de la ESE Barrancabermeja.

### 3.5 VISION

Ser un sistema permanente, oportuno y eficaz; que garantice la atención a los usuarios con características de calidad y calidez, en la que el trato personalizado y humanizado constituya el pilar fundamental, en aras de propender por la satisfacción en el servicio.

### 3.6 FUNCIONES ESENCIALES DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO

- Recepcionar y dar solución o remitir a la instancia que corresponda las inquietudes, peticiones, quejas y/o sugerencias de los usuarios, remitidas de los Centros de Salud o presentadas en la Sede Administrativa de la ESE Barrancabermeja, consolidar, analizar, presentar y monitorear las acciones que se generen.
- Coordinar la instalación, funcionamiento y apertura de los buzones de sugerencias ubicados en distintos Centros de Salud.
- Elaborar los estudios socioeconómicos de la población pobre no asegurada
- Programar y desarrollar capacitaciones a los usuarios, trabajadores y representantes de la Asociación de Usuarios de la E.S.E Barrancabermeja en cuanto a sus derechos y deberes, planes de beneficios, copagos y cuotas moderadoras, contratación vigente, referencia y contra referencia, Participación social en salud y demás temas de interés.
- Coordinar la aplicación de encuestas de satisfacción al usuario, tabular, analizar, elaborar el informe, elaborar las acciones preventivas y correctivas y monitorear su cumplimiento.
- Apoyar y llevar a cabo Socializaciones sobre la visión, misión, política de calidad y acuerdos éticos (principios y valores) con los funcionarios de la Empresa.
- Realizar el seguimiento a los casos que así lo requieran y proceder acorde a la normatividad vigente.
- Contribuir con información para elaborar los planes de mejoramiento que se generen con base en los análisis de Encuestas de Satisfacción, el Consolidado de Quejas y peticiones y la información recolectada en los Buzones de sugerencias y monitorearlos con la periodicidad establecida garantizando su cumplimiento.
- Participar en las reuniones de los distintos comités institucionales, de los cuales sea miembro.
- Apoyar la implementación de las acciones tendientes al mejoramiento del clima organizacional.

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	30/07/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera García	Subdirector científica	Subdirección científica	30/07/2021
aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	30/07/2021

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-MA 001
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE BARRANCABERMEJA	Versión:	3
		Fecha de Emisión:	30/07/2021

### 3.7 COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES DE LOS FUNCIONARIOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Habilidades y aptitudes laborales:

Capacidad de Liderazgo, iniciativa, objetividad, honestidad, espíritu crítico, conducta ética, calidad humana, fluidez verbal, discreción, alto sentido de pertenencia con la organización, capacidad de prever nuevas situaciones y adaptarse a ellas

Conocimientos en Normatividad vigente en el Sector Salud, manejo y solución de conflictos, manejo de herramientas informáticas y estadísticas.

Responsabilidad frente al proceso de toma de decisiones: Las decisiones que se derivan como resultado de los informes deberán reportarse de forma oportuna al jefe inmediato para aval y elaboración de planes de mejora. Iniciativa de innovación en la gestión: Se requiere de iniciativa para investigar y estar actualizado en los aspectos relacionados con el cargo (normas, leyes, prácticas administrativas, aspectos relacionados con el sector salud, etc.), así como para sensibilizar, difundir o fomentar entre los demás funcionarios prácticas que mejoren la percepción del servicio por parte de los usuarios.

Valor Estratégico e Incidencia de la Responsabilidad: El servicio es considerado como el eje institucional ya que el enfoque de nuestra institución está centrado en la satisfacción del usuario, por lo tanto el óptimo desempeño de los funcionarios de la unidad evidenciado en Los resultados óptimos y excelentes de las encuestas de satisfacción y un bajo porcentaje de quejas, nos permitirá fortalecernos en el mercado.

### 3.8 MARCO JURIDICO

Dando Cumplimiento al Decreto 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud, se crea la oficina de Atención al usuario, circular externa de la supersalud 047 de 2007 y sus modificaciones con la circular 049 de 2008, circular externa 008 de 2018 supersalud

*"B. Modifíquese el título VII de la Circular Única. El nuevo texto es el siguiente: "TÍTULO VII PROTECCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA CAPÍTULO PRIMERO PROTECCIÓN AL USUARIO 1. Generalidades y Fundamento Si bien el carácter fundamental del derecho a la salud fue inicialmente reconocido en conexidad con la vida y la dignidad humana por vía jurisprudencial en sede de tutela por la Corte Constitucional. Fue solo hasta la Ley Estatutaria 1751 de 2015 que este derecho adquirió autonomía como derecho fundamental o exigibilidad directa sin el reenvío a otros derechos, con lo cual se reitera el reconocimiento como derecho esencial e inalienable y, como tal, se hace necesario garantizar el acceso al mismo, no solo mediante la prestación del servicio asistencial, sino también desde el primer contacto, ya sea para obtener información u orientación, o para requerir la materialización de sus derechos frente a las entidades e instituciones*

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	30/07/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera García	Subdirector científica	Subdirección científica	30/07/2021
aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	30/07/2021

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-MA 001
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE BARRANCABERMEJA	Versión:	3
		Fecha de Emisión:	30/07/2021

*responsables de garantizar tanto el acceso, como la efectiva prestación de los servicios. De esta manera, la atención al usuario constituye pilar fundamental del acceso a la salud...*

*“Trato Digno a los Usuarios Todas las personas que requieren servicios de salud se encuentran en un menor o mayor grado de vulnerabilidad y gozan del total amparo de este Derecho Fundamental. Es obligación de todos los funcionarios y/o trabajadores de las EAPB e IPS, que manejan los trámites administrativos y/o asistenciales de salud, ofrecer un trato digno a los usuarios que acudan a solicitar servicios ante la respectiva entidad vigilada, dicho trato debe cumplir como mínimo, con las siguientes características: a) Atención focalizada, ágil, oportuna, eficaz, eficiente y sensible a las necesidades de los usuarios. b) Solución de fondo a las solicitudes de atención en salud, ya sea prestadas directamente o a través de terceros, brindando soluciones alternativas de acceso al servicio requerido, para satisfacer íntegramente la necesidad planteada por el usuario. c) Dar un trato humanizado, con observancia del respeto, la cordialidad, la orientación y comunicación permanente. Brindar atención preferencial<sup>131415</sup>, al adulto mayor, a los niños, niñas, a las personas en condición de discapacidad, a las mujeres gestantes y en general demás personas que, debido a sus condiciones particulares, requieran en un momento determinado atención especial como las personas en etapa de postoperatorio o evidente o manifiesto estado de debilidad. d) Capacitar por lo menos una vez al año a aquellos funcionarios encargados y responsables de la atención a los usuarios sobre el tema de trato digno, derechos y deberes de los usuarios en salud y garantizar que ningún trabajador ingresa al servicio de atención al Usuario sin la debida capacitación e idoneidad. Las entidades deberán garantizar que el 100% de los funcionarios encargados de la atención a los usuarios por los diferentes canales de atención, hayan recibido dicha capacitación. 3. Sistema de Atención al Usuario. Es deber de todas las entidades brindar atención integral al usuario de la salud y ésta, debe entenderse como un proceso integral en el que es requisito fundamental adoptar procedimientos, mecanismos, medios, instrumentos y canales para que esa atención cumpla con los principios de objetividad y buen trato. En tal sentido, tanto las EAPB como las IPS, deberán implementar y desarrollar parámetros para el buen funcionamiento de este proceso. Por lo cual, es necesario que se adopten las siguientes medidas. 3.1. Oficina de Atención al Usuario. Las EAPB e IPS, deben tener al menos una oficina de atención al usuario de manera personalizada en los departamentos donde opera y disponer del número de oficinas que se requieran para mantener condiciones de atención digna en los lugares donde cuenta con afiliados. Las Oficinas de Atención al Usuario deberán implementar las normas de calidad y accesibilidad vigentes<sup>16</sup>, y para ello contarán, por lo menos, con las siguientes características: a. Encontrarse ubicada en sitio de fácil acceso al público. b. Debidamente identificada. c. Infraestructura adecuada: Las Oficinas de Atención al Usuario deben garantizar un seguro y fácil desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable, eficiente y autónoma de los servicios instalados adoptando medidas de inclusión; para el efecto, deben contar con: Rampas y puertas de acceso que permitan el ingreso de personas en condiciones de movilidad reducida o en sillas de ruedas o coches. - Señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual. - Baño (s) público (s) debidamente dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en*


	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	30/07/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera García	Subdirector científica	Subdirección científica	30/07/2021
aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	30/07/2021

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-MA 001
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE BARRANCABERMEJA	Versión:	3
		Fecha de Emisión:	30/07/2021

condiciones de movilidad reducida. En general, las oficinas deberán contar con las condiciones establecidas para el acceso a los edificios establecidos en la normatividad vigente.

*Garantizar la protección del derecho a la intimidad: por la calidad íntima que tiene el derecho a la salud se debe garantizar que al momento de la atención se guarde la debida reserva y privacidad. e. Dotación con las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento. La cantidad de sillas deberá ser proporcional a la cantidad de usuarios que acuden a las instalaciones; con buena iluminación, ventilación y los elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores a cargo de la atención personalizada de manera que no impongan cargas a los usuarios, como solicitudes de fotocopias etc. f. Control de tiempos de atención o turnos. Es necesario implementar un control de tiempos de atención o turnos que permita garantizar objetividad, prontitud, eficiencia, trato digno y focalizado, así como también, determinar las acciones de mejora en la atención. En ninguna circunstancia, se limitarán los números de turnos por jornada. La evidencia de filas extensas o por fuera del horario habitual de atención en las oficinas de atención personalizada al usuario será indicio de limitación y obstaculización del acceso al sistema de salud y deberá ser objeto de observación permanente por las vigiladas para efectos de la materialización del trato digno. g. Publicaciones. Se debe implementar un mecanismo mediante carteleras físicas y/o digitales donde se informe permanentemente a los usuarios de la sala de espera, sobre los siguientes temas: - Derechos y deberes de los usuarios. - Canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por la vigilada. Ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las peticiones por ellos presentadas. El derecho a que se entregue el formato de negación de servicios, si es del caso. - Mecanismos de participación ciudadana. La demás información que el vigilado considere relevante. h. Buzón de sugerencias. Debe contar con un mecanismo físico, telefónico y/o electrónico para recibir las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios y establecer un procedimiento transparente de apertura y seguimiento de las mismas. i. Horario de atención: El horario de atención debe ser acorde a las necesidades de los usuarios y el mismo debe publicarse en la página web y en la oficina en un lugar visible a la ciudadanía. j. Atención preferencial. Debe establecerse un mecanismo de atención prioritaria, mediante ventanillas de uso exclusivo debidamente identificadas o mediante asignación de turno preferencial que permita la trazabilidad de la atención, para la población con derecho a atención preferencial como es la población adulta mayor, las madres gestantes, las personas en condición de discapacidad y quienes por condiciones de debilidad evidente o manifiesta así lo requieran, así como silletería identificada para esta población. k. Manual de procesos: El manual de procesos y procedimientos debe contener las funciones claras y expresas del personal que labore en las Oficinas de Atención al Usuario y en general de quienes tengan la función de atender al ciudadano. I. Idoneidad: El perfil del personal asignado a esta dependencia, debe reunir los requisitos de formación y experiencia acorde con las funciones que va a desempeñar.”.....*

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	30/07/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera García	Subdirector científica	Subdirección científica	30/07/2021
aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	30/07/2021

 <b>ese</b> Empresa Social del Estado BARRANCABERMEJA	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-MA 001
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE BARRANCABERMEJA	Versión:	3
		Fecha de Emisión:	30/07/2021

Así mismo dando cumplimiento al Artículo 95.7 de la Constitución Política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 del 2002 y el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo

Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario. Para dar respuesta a un Agradecimiento, Sugerencias y/o Queja, es importante diligenciar completamente los datos relacionados en el formato para tal fin (Art.55 Ley 190 de 1995),

ley 100 de 1993, la ley 1122 de 2007, el Decreto 1018 de 2007 y las normas propias de cada uno de los régimen exceptuados y especiales principalmente en las Leyes 91 de 1989, 352 de 1997 y 647 de 2001

Decreto 1795 de 2000, insta a los actores del Sector Salud al cumplimiento de la normatividad existente relacionada con la protección al usuario en salud, Acuerdo 025 de 1996 Acuerdo 057 de 1996

Resolución 13437,

Ley 850 de 2003,

Decreto 2993 de 2011,

Decreto 1876 de 1994,

Circular externa 009 del 3 de Julio de 1996

Constitución Política de Colombia de 1991

Ley 1122 de 2007

Decreto 1757 de 1994

Decreto 1011 de 2006 Resoluciones reglamentarias 1043,1445 y 1446

Circular Única 049 de 2008

Decreto 4747 de 2007

Resolución 1441 2012

Resolución 123 2013

Ley 1755 de 2015 art. 14 derechos de petición y demás

Ley 1751 de 2015 ley Estatutaria en salud

Decreto 780 de 2016 Reglamentario del sector salud y protección social

Circular Externa 008 de 2018 Supersalud

Resolución 2063 de 2017 participación social en salud

Resolución 229 de 2020 carta de derechos y deberes afiliados al SGSSS


Resolución 113 de 2020 certificado de discapacidad

### 3.9 GLOSARIO

**ATENCIÓN HUMANIZADA:** El ser humano es sensible por naturaleza, más aun cuando está padeciendo algún tipo de enfermedad, es por ello que una atención 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 repuesta a la atención sea más eficaz.

**SATISFACCION DEL USUARIO:** Con ella el usuario debe mostrar su complacencia con el trato recibido, de todas los componentes de la calidad, este es básico porque es a la postre

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	30/07/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera García	Subdirector científica	Subdirección científica	30/07/2021
aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	30/07/2021

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-MA 001
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE BARRANCABERMEJA	Versión:	3
		Fecha de Emisión:	30/07/2021

la única forma de evaluar la Calidad en el servicio, como última instancia de un proceso de atención, para la ESE BARRANCABERMEJA es básica que el usuario se encuentre altamente satisfecho con la atención, para ello realiza evaluación CONSTANTE dentro de la Red misma para determinar cuales ofrecen buen servicio y cuales están deficientes y se debe apoyar su mejoramiento

**USUARIO:** Es toda persona que posee los derechos a la prestación de servicios de Salud en nuestro municipio.

**ACCESIBILIDAD:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de servicio. Incluye aspectos como el horario de visitas, ubicación de pacientes y servicio al cliente interno y externo.

**ACTITUD:** disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.

**ASERTIVIDAD:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas Capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y respeto.

**CALIDAD:** propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

**CALIDAD PERCIBIDA:** Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, ambiente, decoración y limpieza.

**CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites.

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


**EMPATÍA:** Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y Transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones de Salud más valorados por los usuarios.

**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.

**FIABILIDAD:** Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios Hospitalarios.

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

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	30/07/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera García	Subdirector científica	Subdirección científica	30/07/2021
aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	30/07/2021

 <b>ese</b> Empresa Social del Estado BARRANCABERMEJA	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-MA 001
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE BARRANCABERMEJA	Versión:	3
		Fecha de Emisión:	30/07/2021

**ORIENTACIÓN AL USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE:** Se refiere a la forma en que están organizados Los servicios prestados por la ESE Barrancabermeja la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

**PERCEPCIÓN:** Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

#### **4. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**

##### **4.1 PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE PQR**

Dar respuesta o solución de manera ágil y oportuna a las quejas, reclamos, consulta, información, presentadas por los usuarios, con el fin de incrementar su satisfacción con el servicio y la lealtad hacia la Empresa

##### **4.2 PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO**

Garantizar a los usuarios el acceso a los servicios de salud de primer nivel, de acuerdo a sus derechos de seguridad social.

##### **4.3 PROCEDIMIENTO DE TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS**

Ofrecer un mecanismo de participación comunitaria que permita conocer la opinión o expectativas de los usuarios de los servicios recibidos.

##### **4.4 PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Identificar posibles falencias en los servicios ofrecidos por la empresa para desarrollar acciones encaminadas a eliminarlas y así elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

##### **4.5 PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN A REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

Informar a los usuarios sobre sus Derechos y Deberes de acuerdo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado y la Oferta Institucional, portabilidad en salud, movilidad en salud y demás temas de interés en el tema de salud y protección al usuario y la participación social.

##### **4.6 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LA LINEA 018000 Y LINEA CONVENCIONAL**

Dar respuesta o solución de manera ágil y oportuna a las peticiones presentadas por los usuarios mediante el mecanismo de la línea 018000 y la Página Web con el fin de incrementar su satisfacción con el servicio y la lealtad hacia la Empresa.

##### **4.7 PROCEDIMIENTO PARA REUNIONES CON LA ASOCIACION DE USUARIOS**

Cumplir con lo estipulado en la norma frente a la participación social con la promoción de la conformación de la Asociación de usuarios de la ESE Barrancabermeja y el ejercicio de sus

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>FECHA</b>
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	30/07/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera García	Subdirector científica	Subdirección científica	30/07/2021
aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	30/07/2021

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-MA 001
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE BARRANCABERMEJA	Versión:	3
		Fecha de Emisión:	30/07/2021

funciones conociendo sus necesidades, expectativas y sugerencias frente a los servicios en los centros de salud.

## 5. CARACTERIZACION DEL PROCESO SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO

Objetivos: Asegurar la capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios para lograr su satisfacción y fidelidad

Alcance: Desde la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios hasta la medición de su satisfacción y el establecimiento acciones y planes de mejoramiento.

Ver anexo Código 10531-MA001- Versión: 3 - Fecha de Emisión: 30/ 07/ 2021

### 1. INDICADORES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

#### INDICADOR: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

NUMERO DE USUARIOS SATISFECHOS / TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS X 100

FRECUENCIA DE MEDICIÓN: MENSUAL

META 90%

#### INDICADOR: TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

TIEPO TOTAL DE DIAS PARA RESOLUCION DE QUEJAS / TOTAL DE QUEJAS

FRECUENCIA DE MEDICIÓN: MENSUAL

META 95% DE QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS CON RESPUESTA EN MENOS DEL TIEMPO ESTABLECIDO POR LA NORMA

#### INDICADOR: PORCENTAJE RESOLUCION DE QUEJAS

NUMERO DE QUEJAS RECEPCIONADAS / NUMERO DE QUEJAS RESUELTAS X 100

FRECUENCIA DE MEDICIÓN: MENSUAL

META: 95% DE LAS QUEJAS RESUELTAS

#### INDICADOR: IMPACTO CAPACITACIONES EN DERECHOS Y DEBERES

NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN ADECUADAMENTE A LA PREGUNTA SOBRE DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100

FRECUENCIA DE MEDICIÓN: TRIMESTRAL

META: 90% DE USUARIOS QUE RESPONDAN ADECUADAMENTE A LA PREGUNTA SOBRE DERECHOS Y DEBERES

#### INDICADOR: NIVEL DE FIDELIDAD DEL USUARIO

NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN DEFINITIVAMENTE SI O PROBABLEMENTE SI RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS AMIGOS Y FAMILIARES/ TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS X 100


META: 90%

FRECUENCIAS DE MEDICIÓN: MENSUAL

ESTABLECIDO POR NORMA RESOLUCION 0256 DE 2016

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	30/07/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera García	Subdirector científica	Subdirección científica	30/07/2021
aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	30/07/2021



	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-MA 001
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE BARRANCABERMEJA	Versión:	3
		Fecha de Emisión:	30/07/2021

# ANEXOS

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>FECHA</b>
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	30/07/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera García	Subdirector científica	Subdirección científica	30/07/2021
aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	30/07/2021