

2025

**MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y  
ATENCIÓN AL USUARIO**

**SIAU**

VERSION 02

Vigilado Supersalud

**E.S.E. ALEJANDRO PROSPERO  
REVEREND**

Avenida **del Libertador** No. 25-67 819.004.070-5

[www.esealejandroprosperoreverend-santamarta-magdalena.gov.co](http://www.esealejandroprosperoreverend-santamarta-magdalena.gov.co)

Página 1 de 55

 @esealejandroprosperor

 ESE Alejandro Próspero Reverend

 @esealejandroprosperor

 gerencia@esealprorev.gov.co

## Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	OBJETO.....	5
3.	CAMPO DE APLICACIÓN.....	6
4.	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	6
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	10
6.	DESARROLLO DEL CONTENIDO.....	12
6.1	¿QUÉ ES EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO?.....	12
6.2	SON FUNCIONES DE LA OFICINA DE SIAU.....	13
6.3	SON FUNCIONES DEL COORDINADOR DE LA OFICINA DE SIAU.....	14
6.4	FUNCIONES PROFESIONALES SIAU EN LAS UPSS.....	14
6.5	BENEFICIOS DEL S.I.A.U PARA EL USUARIO:.....	15
7.	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.....	16
7.1	DERECHOS.....	16
7.2	DEBERES.....	16
8.	MAPA DE PROCES PQRS.....	17
9.	PROCEDIMIENTO APERTURA BUZONES SUGERENCIAS.....	18
10.	CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS.....	20
10.1	Estado.....	22
11.	CANALES DE RECEPCION PQRS.....	22
12.	USUARIOS DE LA RED INTERACTIVA.....	23
12.1	INFORMACIÓN AL USUARIO POR MEDIOS MASIVOS.....	24
13.	INDICADORES.....	25
13.1	INDICADOR SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES.....	26
13.2	INDICADOR DE SATISFACCIÓN GLOBAL.....	26
13.3	INDICADORES DE SATISFACCIÓN GLOBAL ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 0256 DE 2016.....	27
14.	FLUJOGRAMA.....	28
15.	ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO.....	28
16.	GUIA ATENCION ENFOQUE DIFERENCIAL.....	31
16.1	¿Qué hacer?.....	31
16.2	¿Cómo hacerlo?.....	31
	VIGILANTES.....	31
17.	COMITÉ DE ETICA.....	35
17.1	CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ETICA.....	35
17.2	FUNCIONES DEL COMITÉ.....	35
17.3	PERIODICIDAD DE LA REUNIÓN.....	36
17.4	DIRECCIÓN DEL COMITÉ.....	36
18.	ASOCIACIÓN DE USUARIOS.....	36
18.1	Procedimiento para la conformación de la asociación de usuarios.....	36
18.2	Operación de la asociación de usuarios.....	38
18.3	Políticas de funcionamiento de la asociación de usuarios.....	40



19.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	41
20.	POLÍTICA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO. ....	42
21.	OBJETIVOS DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.....	43
22.	PRINCIPIOS CORPORATIVOS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO. ....	43
23.	COMUNICACIÓN INTERNA.....	45
24.	GESTIÓN DE RECURSOS.....	45
25.	INFRAESTRUCTURA.....	45
26.	REGISTROS.....	46
27.	ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓNAL USUARIO. ....	46
	27.1 FA6C0103-1 - FORMATO REGISTRO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO .....	48
28.	FORMATO FAC60103-1 .....	49
29.	ANEXOS.....	51
30.	BIBLIOGRAFÍA.....	55

## 1. INTRODUCCIÓN.

El Sistema de información y atención al usuario de la E.S.E. ALPROREV, tiene como propósito el diseño y desarrollo de un sistema, que provea información oportuna y eficaz a los usuarios y a todos los actores del sistema de seguridad social en salud, que escuche la voz del usuario por todos los medios posibles, con el fin de conocer sus expectativas y necesidades, persiguiendo siempre la satisfacción de ellas, buscando apoyar y fomentar el mejoramiento en la prestación de los servicios de salud, manteniendo una comunicación directa con los usuarios, facilitando el ejercicio de los deberes y derechos de los usuarios a través de la participación de la comunidad usuaria, como parte integral del sistema de garantía de la calidad de la empresa.

El desarrollo del manual de información y atención al usuario se constituye, en una herramienta fundamental para el buen desempeño del personal que atiende en las oficinas del SIAU de la E.S.E. brindando elementos administrativos y operativos que garanticen una adecuada atención a los usuarios.

Se ha tenido en cuenta para la elaboración del manual la normatividad vigente en materia de atención al usuario, las políticas de la E.S.E., las características socioculturales de la población afiliada y la experiencia de la empresa en la aplicación y operativización del sistema de seguridad social en salud en el régimen subsidiado, contributivos, particulares y población pobre no asegurada.

Es esencial que este manual sea conocido por todos los trabajadores y directivos de la empresa, en razón a que su aplicación asegure la funcionalidad del mismo y su mejora continua como uno de los principios de la garantía de la calidad del servicio.

## 2. OBJETO.

El manual de información y Atención al usuario tiene como objeto cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Presentar una guía para los trabajadores de la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend sobre las políticas, procesos y procedimientos en la Atención al usuario, la resolución de sus inquietudes y necesidades en Salud.
- b. Promover la participación social y la concertación, como principios del sistema de seguridad social en salud en todas las instancias del sistema, los métodos de participación, actitudes solidarias, la práctica de la democracia y la cultura de la participación.
- c. Aplicar la normatividad vigente la cual apunta a que las EAPB y los Prestadores, conozcan las necesidades reales en salud de su población, como insumo para el diseño de políticas de calidad.
- d. Diseñar un sistema de atención al usuario que facilite el proceso de información y capacitación a la comunidad sobre deberes y derechos, red de servicios, utilización de los mismos, información clara y precisa, atención personalizada, eficiencia y eficacia en los procesos y un trato digno y amable que permita a los usuarios determinar la calidad del servicio y generar sentido de permanencia hacia la E.S.E. ALPROREV.

### 3. CAMPO DE APLICACIÓN.

El Manual de Atención al Usuario está dirigido a todos los trabajadores y Directivos de la E.S.E. Alejandro Próspero Reverend, diseñado en un lenguaje sencillo y de fácil comprensión, y se constituye en una herramienta de trabajo. Puesto que todos los elementos que lo componen son genéricos, su aplicación se dará en todas las UPSS de la E.S.E. ALPROREV.

- **INICIA:** Desde el ingreso del usuario a la UPSS y/o sede administrativa de la E.S.E. Alejandro Próspero Reverend.
- **HASTA:** El egreso del paciente y afiliación de este en la SAT (en caso de requerirse).

### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS.

- **Constitución Política de Colombia 1991:** Artículo 49 dispone que los servicios de salud se organicen en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad.
- **Artículo 1,2:** De los principios fundamentales.
- **Artículo 11, 12, 13, 18:** De los derechos, las garantías y los deberes.
- **Artículo 23:** Según la cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de las mismas.
- **Artículo 42, 50, 64:** De los derechos sociales, económicos y culturales.
- **Artículo 78,79:** De los derechos colectivos y del ambiente.
- **Artículos 86,87, 88, 89:** De la protección u aplicación de los derechos.
- **Artículo 95:** De los deberes y obligaciones.
- **Artículo 103, 106:** De las formas de participación democrática.
- **Artículo 336:** De las disposiciones generales

- **Artículo 365, 366:** De la finalidad social del Estado y de los servicios públicos.
- **Resolución 13437 de 1991:** Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.
- **Decreto 1298 de 1994:** En desarrollo de los principios básicos de participación ciudadana y comunitaria contenidos en el presente Decreto, se otorga el derecho a participar en la planeación, gestión evaluación y control en los servicios de salud.
- **Decreto 1757 de 1994:** Por el cual se reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud se establece un servicio de Atención al Cliente, debe contar con una línea telefónica y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información y control de calidad del servicio basado en la atención e información al usuario.
- **Acuerdo 23 de 1995:** Uno de los aspectos más importantes es que determina la obligatoriedad de las IPS es de informar a los usuarios sobre los procesos de referencia y contrarreferencia y los mecanismos para garantizar una atención en salud de buena calidad.
- **Directiva Presidencial 05 de 1995:** Tareas y obligaciones impuestas por el Estatuto Anticorrupción a las diferentes entidades del Estado. Dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver quejas y reclamos en las entidades públicas. Mecanismos de control social y participación ciudadana en la vigilancia de la gestión pública.
- **Ley 190 de 1995:** Estatuto anticorrupción. Dependencia encargada de quejas y reclamos en las entidades `públicas. Línea telefónica gratuita permanente, informes trámites, derecho de información
- **Decreto 2232 del 1995:** Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos. Art. 7 Quejas y reclamos y Funciones.
- **Resolución 3997 de 1996:** Establece algunos puntos importantes referentes a la autorización de procedimientos médicos para los afiliados al sistema, como: autorización de procedimientos en las actividades de alto costo; entre otras.

- **Acuerdo 77 de 1997:** Precisa los principales deberes de las ARS con sus afiliados, especialmente en aspectos como: Derechos y deberes, el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado POS-S, la red de instituciones prestadoras de servicios de salud entre otras.
- Determina la obligatoriedad para las Administradoras del Régimen Subsidiado de carnetizar a la población que se encuentre afiliada, la entrega de carné de manera indelegable, tiempos máximos de carnetización, esto es 30 días Calendarios después de haberse suscrito el contrato, la obligatoriedad en la entrega de la información de población carnetizada por parte de la ARS a las entidades territoriales.
- **Acuerdo 019 diciembre 5 de 1997:** Por el cual se organiza la E.S.E. Alejandro Próspero Reverend como ente descentralizado con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal encargada de prestar los servicios de Primer Nivel de Atención y todas aquellas actividades establecidas en el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado, teniendo como base los derechos y deberes de los usuarios.
- **Circular 018-074 de 1998:** Las ARS igual que los Prestadores de servicios deben tener diseñado y operando un sistema de referencia y contrarreferencia para la prestación de servicios en todos los niveles de complejidad, el cual debe considerar los siguientes aspectos:
  - Referencia a las instituciones del municipio según el nivel de atención que requieran los pacientes.
  - Referencia a las IPS públicas o privadas para los eventos no garantizados en el POS-S
  - Referencia a otros municipios cuando los eventos no pueden ser atendidos en el lugar de residencia. Las EAPB deben garantizar los medios necesarios y oportunos para el transporte de pacientes.
  - Interventoría de contratos de administración de recursos del Régimen Subsidiado suscritos entre entidades territoriales y EAPB Sistema de información y Atención al usuario. Medición de satisfacción al usuario.

- **Resolución 2390 junio de 1998:** Establece que a partir del 1. De enero del 2000, la identificación única de los afiliados al SGSSS será la cédula de ciudadanía para los mayores de edad, la tarjeta de identidad para niños y niñas mayores de 7 años y el Registro Civil para los menores de 7 años.
- **Ley 715 del 2001:** Dispone en su artículo 46 la redistribución de los recursos y competencias en salud pública. Define que los Distritos y Municipios asuman las acciones de promoción y prevención que harán parte del P.O.S.S.
- **Decreto 1280 de 2002:** Por el cual se organiza el sistema de vigilancia, inspección y control del sector salud.
- **Acuerdo Número 306 del 2005:** Por medio del cual se define el Plan de Beneficios del Régimen Subsidiado de conformidad en lo establecido en el artículo 16 del acuerdo 31 del CNSSS, en cuanto a los servicios de atención por niveles.
- **Decreto 1011 del 2006:** Por medio del cual se modifica el Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, ratificando los procesos de auditoría de las Empresas Promotoras de salud, administradoras de Régimen Subsidiado, Empresas adaptadas y Empresas de Medicina prepagada, la autoevaluación de la red de prestadores de servicios de salud y la Atención al usuario como instancia que evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos, al acceso y oportunidad de los servicios.
- **Ley 229 del 2010:** del senado por medio de la cual se establecen los derechos y deberes de los usuarios del sistema de salud.
- **Circular Externa 008 de 2018:** Han sido definidos los conceptos de petición, queja y reclamo, y los términos para resolver las PQR, indicando que estas deberán ser resueltas con la inmediatez que el caso requiera sin exceder un plazo máximo de 5 días siempre que no haya factores que requieran solución inmediata y 2 días en los casos que la PQR sea marcada como riesgo vital y requiera una solución inmediata.

- **CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 DE 2023:** Por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 008 DE 2018, Así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020.

## 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

**Manual:** Es una guía para la ejecución de una determinada tarea. El manual de atención al usuario de la E.S.E. Alejandro Próspero Reverend, es un instrumento que dirige el accionar de los trabajadores que se encuentran al frente de la oficina de Atención al Usuario.

**Atención al Usuario:** Es el conjunto de servicios y actividades que presta a las personas que requieren de la colaboración de un funcionario para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

**Información:** Este término puede tener significados muy diferentes, para nuestro caso la palabra información se refiere al conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. Su manejo puede hacerse en dos sentidos. Se pueden recibir solicitudes para entregar información o brindar información para dar respuesta a requerimientos. En este sentido, la comunicación debe ser asertiva, es decir, debe producir un efecto positivo para el propósito o fin del que nos ocupa, la información al usuario debe ser precisa, concreta y eficaz.

**Recepción:** Aceptación de alguna petición, queja, reclamo o sugerencia, que no implica necesariamente la aprobación de su contenido.

**Petición:** Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

**Queja:** Es la Manifestación verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento, conductas irregulares en la prestación de un servicio.

**Reclamo:** Solicitud a través del cual los usuarios dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio por parte de un actor del sector salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental de la salud.

**Reclamo de Riesgo Simple:** Reclamo a través del cual los usuarios dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifiquen un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectando a población vulnerable, ni cause gran impacto. Tienen un término máximo de respuesta de 72 horas.

**Reclamo de Riesgo Priorizado:** Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de la persona o que afecta a poblaciones vulnerables o causan impacto en el sistema general de seguridad social. Tienen un tiempo máximo de 48 horas.

**Reclamo de Riesgo Vital:** Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad del usuario, puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano, o que requiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado, o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad del usuario e incluso ocasionar la muerte. Tiempo máximo de respuesta 24 horas.

**Peticiones Generales:** Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y/o no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:

- a) Peticiones generales: quince (15) días hábiles.
- b) Solicitudes de información: diez (10) días hábiles.
- c) Copias: dentro de los tres (3) días hábiles – Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

**Sugerencia:** Es una propuesta que formulan un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios.

**Felicitación:** Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los servicios, programas y o servidores de la entidad.

**Satisfacción al Usuario:** Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades.

**Calidad:** Entendida como la ejecución precisa de las actividades utilizando los recursos adecuados, por parte del personal idóneo, para satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los usuarios.

**Política:** Es un criterio o directriz de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos de la Empresa.

## 6. DESARROLLO DEL CONTENIDO.

### 6.1 ¿QUÉ ES EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO?.

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), es una dependencia que permite proporcionar la oportuna, sistemática y confiable entrega de información a los usuarios, identificar sus expectativas y mejoramiento de la calidad de los servicios de salud que se ofrecen en la E.S.E ALEJANDRO PROSPERO REVEREND el SIAU funciona como enlace entre la institución y los usuarios, es utilizado como instrumento para el fortalecimiento de los procesos institucionales, recepción, trámite y análisis de la información captada a través de las sedes de los profesionales en trabajo social y orientadores ubicadas en los Centros y Puestos de Salud, realizando posteriormente seguimiento de los planes de mejora, creando mecanismos para el logro de las metas establecidas.

El monitoreo y trámite oportuno que se realiza a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), realizadas por el usuario y/o familiar evaluará el índice de satisfacción de los usuarios y posteriormente generar acciones para garantizar una mejora en la prestación de los

servicios, para ello brindamos capacitación al recurso humano de la institución en el ejercicio de los derechos fundamentales en salud y a su vez socialización al usuario, obteniendo como resultado el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios.

Este proceso se garantiza en la ESE con una oficina destinada a la atención del usuario, donde se suministra la información necesaria para satisfacer las necesidades de los usuarios acerca horarios, calidad, condiciones administrativas, legales, técnico científicas. incluyendo novedades de la red de servicios y de la normatividad, utilizando estrategias de información, educación y comunicación (IEC), acordes a las características socioculturales de la población que utiliza los servicios que son en su mayoría los estratos población vulnerable. Lo anterior permite que el usuario perciba la calidad, ventajas y condiciones de los servicios que la E.S.E. ALPROREV brinda, para que satisfaga sus necesidades de información, con las cuales pueda hacer un mejor uso de los servicios y formarse criterios particulares acerca de la calidad de los mismos.

## 6.2 SON FUNCIONES DE LA OFICINA DE SIAU.

- Diseñar estrategias orientadas a mejorar la calidad en la prestación del servicio.
- Atender en forma personalizada a los usuarios garantizando la oportuna canalización y resolución de sus inquietudes.
- Brindar atención personalizada y oportuna a los usuarios que requieren información sobre los servicios, horarios y/o procesos de la ESE.
- Educar al usuario sobre el uso correcto de los servicios que brinda la institución.
- Socializar los derechos y deberes de los usuarios.
- Idear herramientas para reconocer fallas en la prestación del servicio.
- Diseñar estrategias orientadas a mejorar la calidad en la prestación del servicio.
- Participar en la recepción, clasificación, análisis y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias impuestas por los usuarios.
- Calcular regularmente el grado de satisfacción de los usuarios por medio de la encuesta de Satisfacción.
- Tabular la información con base a las encuestas de satisfacción y PQRSF.
- Cumplir los indicadores mensuales y presentar el informe a la Gerencia, Subgerencia Asistencial, Calidad. Y antes de control que lo requieran.

### 6.3 SON FUNCIONES DEL COORDINADOR DE LA OFICINA DE SIAU.

- Socializar el marco normativo que soportan la creación del Servicio de Información y Atención al Usuario en todas las instancias: Dirección, Administración, funcionarios o contratistas y Usuarios.
- Orientar decisiones gerenciales para solucionar problemas en apoyo a la toma de decisiones de los diferentes actores del proceso.
- Fortalecer el mejoramiento en la gestión, organización y toma de decisiones de los servicios de la institución.
- Consolidar la información generada por las UPSS para reproducción de informe Final.
- Diseñar estrategias orientadas a mejorar la calidad en la prestación del servicio.
- Presentar al comité de ética de manera mensual el informe de PQRSF y encuestas de satisfacción.
- Servir como herramienta de Gestión y control de la calidad en el mejoramiento, organizacional y comunitario a través de los planes de acción de la dependencia.
- Recepcionar los cronogramas de actividades mensuales de los profesionales adscritos a la dependencia que incluyan el ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios.
- Revisar, corregir los procedimientos y los formatos de atención al usuario. El coordinador del SIAU coordinará y supervisará la ejecución de sesiones educativas relacionadas con los derechos y deberes de los usuarios entre otros temas interés para la comunidad.
- El coordinador del SIAU coordinará y supervisará el cumplimiento del plan de gestión del área.

### 6.4 FUNCIONES PROFESIONALES SIAU EN LAS UPSS.

- Brindar atención personalizada y oportuna a los usuarios que requieren información sobre los servicios, horarios y/o procesos de la E.S.E. ALEJANDRO PROSPERO REVEREND.
- Realizar ronda a los diferentes servicios asistenciales, con el objetivo de detectar las necesidades y no conformidades de los usuarios.
- Intermediar o ubicar el paciente que requiere apoyo.

- Evaluar mensualmente el grado de satisfacción de los usuarios por medio de la encuesta, cumpliendo con la meta establecida por coordinación de atención al usuario.
- Socializar y entregar folleto de Derechos y Deberes de los Usuarios.
- Aplicar a los usuarios instrumento de evaluación para la comprensión de los derechos y deberes.
- Participar en actividades y planes de mejora establecidos.
- Tabular y retroalimentar la información con base a las encuestas de satisfacción.
- Alimentar diariamente la matriz compartida de PQRSF.
- Participar en el procedimiento de salida voluntaria acompañando al paciente cuando lo requiera.
- Participar en las reuniones convocadas por la coordinación de atención al usuario
- Cargar mensualmente la información requerida a través de la carpeta establecida y drive para los reportes de los indicadores establecidos por normatividad Resolución 256.
- Dar respuesta oportuna a las diferentes solicitudes que llegan a la oficina de atención al usuario.

#### 6.5 BENEFICIOS DEL S.I.A.U PARA EL USUARIO:

- Satisfacer la necesidad de información del usuario.
- Adquirir y / fortalecer la confianza de los usuarios en los servicios que recibe de la ESE ALEJANDRO PROSPERO REVEREND.
- Brindar el apoyo, el acompañamiento y la orientación a los usuarios, para eliminar o disminuir la ansiedad que generan los servicios de atención en ocasiones y la atención administrativa.
- Mejorar la accesibilidad a los servicios de salud y la oportunidad en la atención.
- Aprender a hacer un uso adecuado de los servicios y conocer las características y condiciones de la oferta de servicios.

## 7. DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.

### 7.1 DERECHOS.

- A recibir un trato digno, respetando sus creencias y sus costumbres.
- Acceder a los servicios de salud garantizando una atención segura y con calidad.
- A recibir una atención de urgencia que sea requerida con la condición de que su oportunidad lo amerite.
- A mantener una comunicación clara y asertiva por parte del profesional de salud acerca de los servicios en salud que vaya a recibir, teniendo en cuenta su estado emocional y su nivel de aprendizaje.
- A expresar y a que se tengan en cuenta sus necesidades y decisiones relacionadas con el proceso de atención.
- A la privacidad y al manejo confidencial de su información clínica.
- A tener prioridad de acuerdo con su condición de Salud.
- A recibir información sobre los canales de atención formales para presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como recibir respuesta oportuna de las mismas.
- A Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los tratamientos de salud obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por el proceso administrativo de la institución.
- A decidir sobre actividades sobre su atención en investigación y docencia.

### 7.2 DEBERES.

- Cuidar de su salud la de su familia y la comunidad.
- Afiliarse a su salud y a su familia al Sistema de Seguridad Social
- Tratar con respeto al personal que lo atiende a los demás pacientes.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos de la institución, y de la seguridad social.
- Suministrar información veraz, clara y completa de su estado de salud, deterioro físico y situaciones relacionada con su seguridad social.

- Colaborar con el cumplimiento de normas o instrucciones de la institución o el equipo tratante.
- Participar activamente y fomentar la participación de mi familia en las actividades programadas por la ESE Alejandro Prospero Reverend .
- Facilitar el pago de las cotizaciones que se generen cuando le correspondan.

## 8. MAPA DE PROCES PQRS.



El trámite de las peticiones de los usuarios es un derecho que tiene amparo constitucional, desarrollo legislativo y reglamentario, su cumplimiento es vigilado por la superintendencia nacional de salud. La petición, queja o reclamo, es el insumo esencial para efectuar el trámite, hacer el análisis del problema y la toma de decisiones a partir de la información suministrada por el usuario.

La recolección de la petición se hace por el medio que el usuario elija: entrega personal a Trabajo Social o cualquier otro trabajador de la institución, auxiliar de atención al usuario, depositando en el buzón de peticiones queja, reclamo o sugerencia, o por otro

medio de expresión, en los seis días de la semana o por la página web [www.esealprorev.com.co](http://www.esealprorev.com.co). Si el usuario entrega la petición en la UPSS o sede administrativa, se recibe la original y una copia, el usuario se queda con una copia. Si el usuario elige el buzón, se le explica que la misma tiene un trámite de respuesta y que su queja será inicialmente recibida por el profesional encargado y se hará la investigación a que dé lugar y se le enviará respuesta ya sea en físico o por correo electrónico y dependiendo de la petición se dará respuesta definitiva.

## 9. PROCEDIMIENTO APERTURA BUZONES SUGERENCIAS.

SECUENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
1	Realización del cronograma de apertura de buzones	Referente atención al usuario. UPSS	Se deberá realizar y publicar el cronograma de apertura de buzón indicando la fecha y hora en que se realizará la apertura, los cronogramas se publicarán en el mismo buzón.
2	Apertura del buzón de sugerencias	Referente de atención al usuario UPSS Representante de los usuarios - testigo.	Cada viernes el referente de atención al usuario realizará la apertura de los buzones ubicados en los diferentes servicios con la presencia de un (1) testigo (usuario) y el representante de los usuarios.
3	Revisión del buzón de sugerencias	Referente de atención al usuario UPSS	Se procederá a la apertura del buzón,

revisando el contenido del mismo y procediendo a contabilizar las solicitudes encontradas.

4

Levantamiento del Acta de apertura

Referente de atención al usuario UPSS  
Representante asociación de usuarios.

Teniendo en cuenta el contenido del buzón, el número de solicitudes encontradas se procederá al levantamiento del acta de apertura diligenciando con este fin el formato FT-AU-002 ACTA APERTURA DE BUZONES.

Se registrará cada una de las solicitudes encontradas, a quien pertenecen, etc. Si no se encuentra ningún tipo de documento se deja consignado en el acta que no se encontraron solicitudes o sugerencias. El acta debe ser firmada por el referente de atención al usuario.

5

Control y seguimiento

Coordinación de  
atención al usuario

Semanalmente la  
Coordinación de SIAU  
realizará seguimiento a  
las sugerencias  
presentadas por el  
usuario a través del  
buzones y el drive que se  
tiene para la captación de  
la información y los  
ajustes y correctivos  
adoptados

El formato de peticiones o quejas, sugerencias o felicitaciones de la E.S.E. ALEJANDRO PROSPERO REVEREND FA60411-1 garantiza una información completa y el control de papelería enumerada de forma consecutiva, evitando la transgresión o pérdida de cualquier registro.

## 10. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS.

Tomando como base la definición de derecho de petición de la ley 1755 de 2015 artículo 14 término de respuesta y las consagradas en el sistema general de seguridad social en salud:

- **Petición:** Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros-
- **Queja:** Se entiende por queja la inconformidad manifestada por un usuario ya sea verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, frente a la actuación de un trabajador de la entidad de los servicios de salud, por causa o con ocasión del ejercicio irregular de sus funciones y o alguno de los actores del Sector Salud.
- **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una

persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad, cometida por alguno de los actores de salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 100 de 1993 y sus normas complementarias.

- **Consulta:** La petición que dirige un usuario para obtener un parecer, concepto, dictamen o consejo.
- **Información:**
  1. De carácter particular: cuando la solicitud se hace para el suministro de documentos personales y que son requeridos por el interesado.
  2. carácter general: cuando la petición es de interés para toda una comunidad

- **Petición, queja, reclamo y sugerencia anónima**

Es preciso anotar que al no identificarse indica que no necesita respuesta, según el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la administración si bien gestionará el tratamiento respectivo, no se obliga a generar repuesta a este tipo requerimientos. Sin embargo la oficina de SIAU toda petición, queja, reclamo y sugerencia anónima o que se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en las carteleras destinadas a la información de atención al usuario las cuales se encuentran ubicadas en los centros de salud de la E.S.E. ALAEJANDRO PROSPERO REVEREND como medio de comunicación y de acceso al público de nuestra entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. Se dejará constancia mediante acta debidamente firmada por la Profesional del SIAU o la auxiliar administrativa de atención al usuario y un usuario que esté presente en el momento de la publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

## 10.1 Estado

Las peticiones o quejas se clasifican en tres estados, según el avance en su resolución:

- 1.SIN TRÁMITE:** Cuando se recibe una petición y no se le da ninguna clase de respuesta al usuario.
- 2.GESTIONADA:** Cuando se recibe una petición y se transfiere para validar la información para dar solución a la queja.
- 3.RESPONDIDA:** Cuando se le da respuesta final al usuario

## 11. CANALES DE RECEPCION PQRS

Presencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzones de sugerencias ubicados en distintas UPSS. (<b>Anexo 3.</b> último informe de buzones de sugerencias).</li> <li>• El personal de Atención al Usuario ubicados en las UPSS, también se encarga de recibir directamente las PQRS. De forma física o verbal.</li> <li>• Ventanilla Única de la sede administrativa, en los horarios de lunes a viernes de 8 a.m. a 12 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</li> </ul>
Electrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma virtual institucional <a href="http://www.esealejandroprosperoreverend-santamarta-magdalena.gov.co/peticiones-quejas-reclamos">http://www.esealejandroprosperoreverend-santamarta-magdalena.gov.co/peticiones-quejas-reclamos</a></li> <li>• Correo institucional <a href="mailto:atencionalusuario@esealprorev.gov.co">atencionalusuario@esealprorev.gov.co</a></li> <li>• Chat institucional <a href="http://www.esealejandroprosperoreverend-santamarta-magdalena.gov.co/">http://www.esealejandroprosperoreverend-santamarta-magdalena.gov.co/</a></li> </ul>
Telefónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono 3160283191 es La línea telefónica disponible para la asignación de citas pero también para recibir y registrar PQRS, de los usuarios y delegar al equipo de atención al usuario para su gestión.</li> </ul>

## 12. USUARIOS DE LA RED INTERACTIVA.

- Afiliados a EAPB y Contributivo con quienes se suscriben los acuerdos de voluntades (Nueva EPS, Mutual Ser, Cajacopi, entre otros)
- Trabajadores de la E.S.E. Alejandro Próspero Reverend.
- Entes de Control.
- Particulares
- Asociación de usuarios

Los usuarios que consultan a la E.S.E. ALPROREV utilizaran la red interactiva (web) para solicitar los siguientes servicios de información:

- Cobertura de servicios del POSS
- Deberes y derechos de los usuarios
- Peticiones, quejas y reclamos
- Solicitud de información sobre direcciones y teléfonos oficinas de la ESE ALPROREV.
- Resultados, pruebas de laboratorios y ayudas dx.

Las IPS utilizaran el servicio de la red interactiva para:

- Verificación de derechos y deberes
- Formular Peticiones
- Novedades en la institución, como nuevas normas o actualización de protocolos de atención.
- Información de cambios en los horarios.
- Cronogramas de turnos personal asistencial.

## 12.1 INFORMACIÓN AL USUARIO POR MEDIOS MASIVOS.

### Objetivos

- Garantizar que la información a brindar, fluya efectivamente al mayor número de usuarios posibles a través de la oficina de comunicaciones (redes sociales).
- Informar cambios en los horarios de atención en los programas o consultas, garantizando la accesibilidad al servicio y evitando los desplazamientos innecesarios de los usuarios a los sitios de atención, informar datos puntuales y transitorios relacionados con la prestación del servicio de salud.

### Recursos

Para el cumplimiento del objetivo de este servicio se utilizan los siguientes recursos:

1. Afiches
2. Plegables
3. Volantes
4. Espacios radiales

Videos Evaluación de la comprensión de la información impartida.

### Contenido informativo de la cartelera en las UPSS

5. Red de Servicios
6. Sistema de Referencia y Contrarreferencia.
7. Red De consulta Externa y de Urgencia

### Sistema de peticiones, quejas y reclamos

8. Derechos y deberes de los usuarios.
9. Directorio Asociación Usuarios
10. Colocamos Atención preferencial
11. Protocolos de bioseguridad

Esta información debe ser elaborada según las necesidades en salud identificadas en el perfil de salud de la población usuaria de la zona geográfica correspondiente, se revisa la cartelera semanalmente y se actualiza si es necesario, se anexa a la cartelera cualquier información que se quiere que llegue a los usuarios.

Las carteleras se colocan en un sitio visible de la UPSS, cuando el usuario llega se informa del contenido de la cartelera y en caso de que tenga alguna duda esta podrá ser aclarada o la información ampliada. Además, se hace promoción de la cartelera informativa por la asociación de usuarios y líderes,

Horario de atención de la oficina. Sistema de peticiones, quejas y reclamos

12. Derechos y deberes de los usuarios.
13. Directorio Asociación Usuarios
14. Colocamos Atención preferencial
15. Protocolos de bioseguridad

Esta información debe ser elaborada según las necesidades en salud identificadas en el perfil de salud de la población usuaria de la zona geográfica correspondiente, se revisa la cartelera semanalmente y se actualiza si es necesario, se anexa a la cartelera cualquier información que se quiere que llegue a los usuarios.

### 13. INDICADORES.

**Esta medición que se llevará a cabo mensualmente por la coordinación de atención al usuario**

Los indicadores son medidas o parámetros que se utilizan para evaluar, monitorear y medir el desempeño, el progreso o el logro de objetivos en diferentes áreas y servicios

La tabla de indicadores SIAU será un instrumento que ayudará en el proceso de evaluación y medición de la gestión de esta dependencia, nos ayudará a medir el desempeño: Evaluar el progreso y el logro de objetivos, Establecer metas: definir y alcanzar estándares y objetivos, Identificar áreas de mejora: detectar fortalezas y debilidades, tomar decisiones informadas: Basar

decisiones en datos y análisis, comparar resultados: analizar y contrastar datos con otros períodos o estándares, Comunicar información: Presentar datos de manera clara y concisa, Evaluar la eficiencia: medir la relación entre recursos utilizados y resultados obtenidos.

INFORMACION DEL INDICADOR	INDICADOR DE PQRS	RESULTADO
NUMERADOR	No. de PQRSF tramitadas	Porcentaje de PQRSF-F tramitadas en el mes
DENOMINADOR	No de PQRSF presentada y clasificada por servicio	Total de PQRSF presentadas en el mes

### 13.1 INDICADOR SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES.

INFORMACION DE CALCULO	RESULTADO
NUMERADOR	No de Usuarios socializados por servicio de cada UPSS.
	Porcentaje de Usuarios que recibieron la Socialización de Derechos y Deberes
DENOMINADOR	Total de usuarios socializados.
NUMERADOR	No de Usuarios encuestados con el instrumento.
	Porcentaje de Usuarios que realizaron la encuesta de derechos y deberes.
DENOMINADOR	Total de usuarios socializados.

### 13.2 INDICADOR DE SATISFACCIÓN GLOBAL.

INFORMACION DE CALCULO	RESULTADO
NUMERADOR	Nº de usuarios Satisfechos
	Porcentaje de Usuarios Satisfechos con los servicios.
	Porcentaje de Satisfacción por área de Servicio
DENOMINADOR	Porcentaje de Satisfacción por área de Servicio

INFORMACION DE CALCULO	RESULTADO
------------------------	-----------

NUMERADOR	Nº de usuarios Satisfechos por área de servicio
	Porcentaje de Satisfacción por área de Servicio
DENOMINADOR	Total de usuarios Encuestados

### 13.3 INDICADORES DE SATISFACCIÓN GLOBAL ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 0256 DE 2016.

EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN.	
INFORMACION DE CALCULO	RESULTADO
NUMERADOR	Nº de usuarios que respondieron “Muy Buena” y “Buena” a la pregunta en la encuesta de Satisfacción: “¿Cómo clasificaría la experiencia global respecto a los servicios de Salud que ha recibido a través de su IPS?”
	Proporción de Satisfacción Global de los Usuarios en la ESE ALPROREV.
DENOMINADOR	Nº de usuarios que respondieron la Pregunta

INFORMACION DE CALCULO	RESULTADO
NUMERADOR	Nº de usuarios que respondieron “Definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta en la encuesta de Satisfacción: “¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”
	Proporción de usuarios que recomendaría a la IPS a familiares y amigos
DENOMINADOR	Nº de usuarios que respondieron la Pregunta

Flujograma Proceso de trámites de quejas y reclamos (basado en la ley 190 de 1995, ley 1755 y decreto 1757 de 1994).



## 15. ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO

Para el cumplimiento de este proceso la E.S.E. ALEJANDRO PROSPERO REVEREND cuyo eje está centrado en el usuario tiene diseñado encuestas para medir el grado de satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios que se realizan en sus diferentes unidades prestadoras de servicios de salud.

**OBJETIVO:** Conocer periódicamente el grado de satisfacción de los usuarios externos con relación a la atención recibida en los servicios de salud, identificando su percepción sobre los atributos de calidad y los

factores determinantes de satisfacción o insatisfacción para abordarlos a través de los procesos de mejora continua.

Estas encuestas se aplican mensualmente y tienen los siguientes objetivos:

- Evaluar la percepción general de los usuarios, respecto a la calidad de la atención ofrecida por las UPSS de la E.S.E. ALEJANDRO PROSPERO REVEREND zona urbana y rural.
- Describir la percepción de calidad y motivos que la definen conforme a la institución utilizada.
- Identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de salud, para la implementación de planes de mejoramiento continuo acordes con las necesidades sentidas.

La aplicación permite por un lado tener una evaluación de los servicios prestados por parte de los funcionarios y por otro lado cumplir con unas directrices emanadas de la SUPERSALUD.

Las encuestas de satisfacción global se aplican mensualmente en todas las UPSS, posterior a la atención recibida, permitiendo identificar el grado de satisfacción por sede y por servicio. La muestra para aplicación de encuestas se obtiene al aplicar fórmula estadística para el cálculo de muestras finitas, Asimismo, para la aplicación de encuestas se tiene en cuenta incluir en la medida de lo posible una muestra de cada servicio habilitado que se haya ofrecido.

Teniendo en cuenta la ubicación de las UPSS localizadas en el área rural, en las cuales no se realizan atenciones presenciales de lunes a sábado como en el resto de las sedes ubicadas en la entidad y donde las atenciones se hacen por jornadas de salud por concentración atendiendo a sus necesidades previo cronograma por la líder de programas de la ruta de mantenimiento para la salud y por carecer de la presencia del profesional de atención al usuario en las mismas; la oficina de gestión y atención al usuario presenta procedimiento para la evaluación de la satisfacción de los usuarios que reciban servicios en esas unidades:

Continuando con el procedimiento en la fase final el Profesional de Trabajo social se hace responsable de la aplicación mensual de la encuesta. El total aplicadas en cada UPSS serán recepcionadas por cada una de ellas, y registradas en una tabla Excel diseñadas hacia el interior de la dependencia de la oficina de Gestión y atención al usuario. Posteriormente se consolida toda la información mensual, para realizar tablas de resumen, determinar la satisfacción global y finalmente se sugieren oportunidades de mejora al proceso donde se hallan generado las no conformidades.

Meta: Satisfacción del Usuario 100%

Acciones: Medición de la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios recibidos en las UPSS de la E.S.E. Alprorev.

La aplicación de encuestas de satisfacción global permite:

- Conocer el concepto de los usuarios con relación a cómo perciben el servicio en términos de oportunidad y accesibilidad de las UPSS.
- Definir las causas de insatisfacción de los usuarios con el área locativa.
- Percibir como califican los usuarios la atención prestada en los distintos servicios y referenciar e identificar los trabajadores de los cuales se quejan los usuarios.
- Medir la capacidad de respuesta de los funcionarios de la E.S.E. ALEJANDRO PROSPERO REVEREND frente a las PQRS.
- Percibir el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y la atención prestada.
- Determinar el medio de información más efectivo y si la información brindada al usuario está relacionada con la satisfacción de éste con la institución.
- Conocer el porcentaje de usuarios que desean continuar utilizando los servicios.

## 16. GUIA ATENCION ENFOQUE DIFERENCIAL.

GUIA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON ENFOQUE DIFERENCIAL CON CARACTERISTICAS PARTICULARES SOCIODEMOGRAFICAS, SITUACIONES DE DISCAPACIDAD, TALES COMO MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO Y LACTANTES, JOVENES, NIÑOS Y NIÑAS, ADULTOS MAYORES, PERSONAS EN SITUACION DE DISCAPACIDAD, CAMPESINOS, LIDERES SOCIALES, MIEMBROS DE ORGANIZACIONES SINDICALES, DEFENSORES DE LOS DERECHOS HUMANOS, Y VICTIMAS DE DESPLAZAMIENTO FORZADO.

### 16.1 ¿Qué hacer?

Deben todas las personas que desarrollan su labor en las UPSS de la ESE ALEJANDRO PROSPERO REVEREND tener especial consideración con este grupo poblacional, proporcionarles un tratamiento acorde con su estado y otorgarles atención diferencial y preferencial en el turno de servicio.

### 16.2 ¿Cómo hacerlo?

#### VIGILANTES

El primer trabajador que recibe a los usuarios cuando se acercan algún servicio de nuestra institución es el vigilante quien debe:

Si hay cola para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata;

Ubicarles un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera

Si es del caso, avisar al profesional del SIAU, Enfermera jefe, o médico del centro de salud de la presencia de la persona en condiciones especiales de que trata este Protocolo, para que sea atendida en la mayor brevedad posible.

- Darle la bienvenida al punto; MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO PROCESO:  
SISTEMA DE INFORMACION ATENCION AL USUARIO
- Establecer cuál es el tipo de tratamiento que debe otorgarle a la persona según su estado particular.

- Averiguar el servicio requerido.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en la atención a este usuario.
- Grupo de atención al usuario: En cada oficina de atención al usuario se brindará a esta población una atención preferencial, deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno. Se debe tener en cuenta siempre:
- Si el estado físico particular de la persona lo requiere, pásese de su lado para quedar ubicado del mismo lado del usuario.
- Mirar a los ojos al usuario sonreírle cuando se acerque.
- Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
- Saludar siguiendo la fórmula: "¿Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido), en qué puedo servirle?"
- Tener mucha consideración con la situación particular que lleva al usuario con referencia al servicio, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorarlo lo menos posible en la prestación del servicio. Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el usuario:

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL USUARIO CÓDIGO: SIU-S1-M1 VIGENCIA.

- Explíquelo porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
- Espere a que el usuario le conteste.
- Al regresar al punto diga: Muchas gracias por esperar. Si la solución a la solicitud del usuario está en manos de otro funcionario y/o contratista del mismo puesto de trabajo, infórmelo para que este se desplace al sitio donde se encuentra el usuario y se le preste el servicio solicitado.
- Si debe remitir al usuario (a) a otro centro y/o servicio:
- Explique por qué debe remitirlo.

- Si el punto al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, de por escrito al usuario la dirección del centro o institución a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre de la persona que lo deberá atender.

Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explique la razón de la demora.
- Informe la fecha aproximada en que el usuario recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del usuario de acuerdo con su grupo poblacional.

Finalice el contacto adecuadamente:

- Retroalimente al usuario con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"

## MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

- Agradezca al usuario el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario.

## RECOMENDACIONES GENERALES

- Si la condición particular de la persona lo requiere, busque a la persona del servicio que conozca el lenguaje por señas.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a reemplazarlo durante su ausencia.

- Deje lo que esté haciendo mientras sirve al usuario; esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- No olvide mantener contacto visual con el usuario mientras le atiende y sonreír de vez en cuando.
- Asienta en señal de comprensión.
- Si es posible utilice el nombre del usuario, antecedido por "señor, señora o señorita", por lo menos dos (2) veces durante la conversación.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del usuario que está atendiendo.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el usuario le está solicitando.
- No tutee a los (as) usuarios (as) ni utilice frases afectuosas hacia ellos y ellas.

#### MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.

- Si las llamadas entrantes son personales para alguno de los funcionarios y/o contratistas, éstos deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al usuario que está atendiendo en ese momento.
- Las llamadas particulares y de celular se realizarán en los horarios de descanso establecidos, no en horarios de trabajo, procedimientos y/o prestación de servicios.
- ¿Sabía usted que si sonríe al hablar por teléfono su tono de voz transmitirá amabilidad?

#### MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO CÓDIGO:

#### CONSEJOS PARA TRATAR A USUARIO O USUARIA INCONFORME

- El servicio al usuario exige que en muchas oportunidades los funcionarios y contratistas en cada servicio deban tratar con usuarios, confundidos, molestos, frustrados, groseros y hasta agresivos, es tarea de todos aprender a sortear estos contactos.

## 17. COMITÉ DE ETICA.

El Comité de Ética Hospitalaria tiene por finalidad orientar las actuaciones de las personas que conforman la Institución Prestadora de Servicios de Salud, regidas por principios y valores y la adopción de las mejores prácticas y procedimientos éticos que garanticen el sano ejercicio de la actividad técnica y científica, la humanización en la atención de los pacientes, la calidad y la oportunidad en la prestación de los servicios de salud, la defensa de los deberes y derechos de los ciudadanos en salud y la integridad de la persona humana, para lograr credibilidad y confianza en todos sus públicos de interés.

### 17.1 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ETICA.

- Gerente de la ESE. Alejandro Prospero Reverend.
- Subgerente científico y/o delegado.
- Líderes representante asociación usuarios y comité participación comunitaria.
- Representante área médicos.
- Representante Oficina calidad.
- Representante de la Asociación de Usuarios.
- Representante área de Enfermería.
- Referente de atención al usuario de la UPSS.

### 17.2 FUNCIONES DEL COMITÉ.

- Divulgar entre los funcionarios y la comunidad de usuarios los Derechos y los Deberes de los Pacientes.
- Educar a la comunidad y al personal de la ESE acerca de la importancia que represente el respeto a los derechos de los pacientes.
- Velar porque se cumplan los Derechos de los pacientes en forma estricta y oportuna.
- Atender y canalizar las sugerencias, reclamos y demandas sobre la prestación de servicios de la E.S.E ALPROREV, por violación de los derechos y deberes de los pacientes.

- Reunirse como mínimo cada dos meses y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados.
- Llevar un acta de cada reunión.

### 17.3 PERIODICIDAD DE LA REUNIÓN.

El Comité de Ética se reunirá de manera ordinaria cada dos meses y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados por dos de los miembros del comité.

### 17.4 DIRECCIÓN DEL COMITÉ

El Comité de Ética Hospitalaria será presidido y convocado por el Representante del área de atención al usuario de la Institución, quien propondrá el orden del día y remitirá copia de las actas a la Gerencia de la Institución y enviará las recomendaciones pertinentes generadas en el Comité, a las dependencias respectivas.

## 18. ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

### 18.1 Procedimiento para la conformación de la asociación de usuarios.

1. En las sesiones educativas que se realizan en las UPSS en las salas de esperas y en la comunidad sobre deberes y derechos el Profesional de atención al usuario y la auxiliar de salud, con el fin que conozcan la reglamentación y el derecho que tienen a conformar las asociaciones de usuarios alrededor de los centros, puestos de salud y clínica la castellana.
2. Realización de convocatorias : en ellas se llevará a cabo la elección de la asociación de usuarios del centro de salud o puesto de salud obedeciendo al protocolo de la conformación de las asociaciones de usuarios, que inicia con una sensibilización y socialización del decreto 1757 de 1994 , en las salas de espera y organizaciones comunitarias e instituciones que prestan servicios a la comunidad; se debe elegir mínimo 6 miembros para la conformación de las mismas, miembros principales con sus respectivos suplentes, también se escoge el

delegado que asistirá a la junta directiva de la E.S.E. ALPROREV. Estas asambleas se realizarán una vez se venza el tiempo estipulado por la ley o por alguna excepción, Se inicia con un periodo de carácter informativo y formativo, continua con la convocatoria donde asistirán todos los que tengan derecho a conformar la asociación de usuarios. Es importante dejar constancia que la convocatoria pública se realiza a través de un medio de alta divulgación local.

3. Asamblea General el escenario donde se hará la elección del representante ante la Junta Directiva de la asociación de usuarios de la UPSS, se revisan las propuestas traídas por los delegados para tener en cuenta en la aprobación de estatutos en un futuro. La Junta Directiva de Asociación de Usuarios estará conformada por presidente, Secretario, Tesorero con sus respectivos suplentes.
4. El modelo de estatutos se enviará a la sede administrativa de la ESE y Personería Distrital para ser socializado y debe llevar sus observaciones para ser presentadas y aprobadas en la Asamblea General.
5. El acta debe contener la identificación de sus integrantes, calidad del afiliado, dirección de residencia, contacto telefónico y el periodo para el que se haya constituido.
6. Se debe levantar actas de cada reunión, con la firma de todos los participantes, igualmente actas de cada Asamblea. La copia de estas actas debe ser escaneada en formato pdf y enviada a la oficina de la sede administrativa de la oficina de Gestión y Atención al Usuario, los originales también harán parte del archivo de la carpeta en físico.
7. La Asociación de usuarios debe ser reglamentada y capacitada para trabajar en las diferentes actividades y cumplir con las funciones de la Asociación de Usuarios. De cada reunión debe generarse un acta numerada cronológicamente, igualmente de cada reunión que realiza la asociación de usuarios.

## 18.2 Operación de la asociación de usuarios.

Las unidades operativas de la asociación de usuarios asumen las siguientes responsabilidades:

Capacitación a los usuarios en temas relacionados con el SGSSS y derechos y deberes. Para cumplir con esta función la E.S.E. ALEJANDRO PROSPERO REVEREND ha diseñado un documento educativo que contiene 9 temas fundamentales:

1. Visita regular de veeduría a las unidades prestadoras de servicios de salud del barrio o la comuna de residencia del comité. Para facilitar esta tarea se ha diseñado un formato guía que permite mantener un registro organizado de los datos importantes encontrados por el comité en su visita. Se recomienda visitar por servicios y de esta forma aplicar dicho formato. Para esta actividad los miembros del comité deben estar debidamente registrados en las bases de datos para poder participar como miembros de la asociación de usuarios.
2. Visita regular de veeduría para la revisión del proceso de referencia y atención a los usuarios.
3. Participar activamente en la formulación y aplicación de estrategias que controlen la demanda innecesaria de los servicios de salud.
4. Revisión de las carteleras informativa publicadas en las UPSS y solicitar su actualización permanente para llevar la información a los usuarios.
5. Servir de apoyo al usuario en la formulación de peticiones, brindándole seguridad y confidencialidad a su documento.
6. Capacitación a los usuarios en temas relacionados con el SGSSS y derechos y Deberes.
7. Realizar reuniones periódicas para estudiar y analizar las dificultades que se presentan en la prestación de servicios y enviar estas recomendaciones o planes de mejora a quien dé lugar.
8. Apoyar en los resultados de las encuestas de satisfacción para oportunidades de mejora.

De cada actividad realizada por la asociación de usuarios, debe quedar constancia en actas, las cuales se archivan ordenadamente en la oficina de atención al usuario de la UPSS (copia) y se envía la original a la Sede Administrativa.

Las asociaciones de usuarios deben reunirse como mínimo cada dos (2) meses con el profesional responsable de atención al usuario de la UPSS para conocer las distintas actividades que desarrolla la unidad, las quejas, peticiones y reclamos con el fin de apoyar en el desarrollo de estrategias en conjunto para plantear oportunidades de mejora. Esta sugerencia debe ser enviada al Subgerente Asistencial, Subgerente Administrativo y Gerente.

La comunicación de las asociaciones de usuarios con la junta directiva de la ES.E. Alprorev se hace a través del profesional asignado.

### 18.3 Políticas de funcionamiento de la asociación de usuarios

- Las actividades que realicen las asociaciones de usuarios serán exclusivamente dirigidas a los usuarios que demandan servicios en las UPSS y que se encuentren recibiendo servicios en los centros y puestos de salud y que sean visitadas por estos.
- El objeto social de la asociación de usuarios siempre debe respetarse.
- La participación de los usuarios en la asociación debe ser libre, voluntaria y ad honorem, enmarcada en el cumplimiento de sus deberes como usuarios del SGSSS.
- Los integrantes de la asociación de usuarios deben cumplir cabalmente los estatutos de la asociación y normas del SGSSS.
- Coordinar el trabajo a realizar con los funcionarios de la UPSS y la E.S.E. ALPROREV.
- Ser multiplicadores de los programas y actividades implementados por la E.S.E. ALPROREV para beneficio de los usuarios.
- Generar propuestas de mejoramiento que beneficie a los usuarios en general y no de manera particular.
- La asociación es un grupo de usuarios interesados única y exclusivamente por la defensa de los usuarios y la calidad en la prestación de los servicios.

## 19. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

La Dirección de la E.S.E. Alejandro Próspero Reverend se responsabiliza y adquiere el compromiso de establecer y desarrollar el Manual de Atención al Usuario, incluido en el sistema de Garantía de la calidad de la Empresa, con el fin de conseguir los siguientes objetivos generales:

- Satisfacer las necesidades de información, solicitud de documento, trámite de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Cumplir con los requisitos de normatividad vigente con relación a la atención al usuario.
- Mejorar las relaciones con los usuarios.
- Tomar medidas preventivas antes que correctivas.

La Gerencia de la E.S.E. proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Manual de Atención al Usuario, así como la mejora continua del mismo.

- a) Al comunicar a toda la Empresa la importancia de desarrollar todos los procesos y procedimientos definidos en el presente manual.
- b) Al establecer la política de calidad en la Atención al usuario.

## 20. POLÍTICA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

Garantizar la oportuna resolución a las solicitudes de los usuarios, ofreciendo información clara y precisa, atención personalizada, con eficiencia y eficacia y un trato humanizado, que les permita a los usuarios conocer, comprender y aceptar sus deberes y derechos, utilizar adecuadamente los servicios de salud, estar satisfechos y tener sentido de pertenencia con la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend.

Mediante la aplicación de la política de calidad a todas las áreas de la Atención al Usuario, se conseguirá un máximo de calidad en los servicios. Todo el personal de la Empresa responsable de este Departamento procurará desarrollar una mejora continua en su puesto de trabajo, detectando no solo los problemas y sus causas, sino reconociendo a tiempo problemas potenciales y su consecuente eliminación.

Para cumplir estos objetivos, la Gerencia es consciente que además de proporcionar los medios materiales y humanos adecuados, el personal debe entender y aplicar las directrices que emanan de los documentos que integran el Manual de Atención del Usuario. Para conseguirlo, apoya y alienta un programa de formación dirigido a todas las áreas y personas encargadas de esta oficina.

Anualmente, la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend establecerá un programa de objetivos de calidad, que se distribuirá a todo el personal de la Oficina de Atención al Usuario y cuya evaluación se realizará en forma conjunta con el líder de la dependencia y se socializará con las Subgerencia Asistencial y la Gerencia.

## 21. OBJETIVOS DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

- Brindar orientación e información oportuna y eficaz a la población usuaria de la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend sobre sus deberes y derechos, red de servicios y mecanismos de participación en salud.
- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados, para definir políticas preventivas y tomar medidas correctivas en el proceso de mejoramiento continuo en Atención al Usuario.
- Apoyar y fomentar el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de salud en la red adscrita a la E.S.E. Prospero Reverend.
- Facilitar el ejercicio de los deberes y derechos de los usuarios de la E.S.E. Prospero Reverend propiciando la participación social a través de las Asociaciones de Usuarios y otras formas de participación social y comunitaria.
- Garantizar el acceso oportuno a los servicios del POS-S que requiera el usuario.

## 22. PRINCIPIOS CORPORATIVOS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

**HONRADEZ:** Sin este principio ningún valor tiene sentido y en consecuencia se constituye en soporte, condición y objetivos de todas y cada una de las actividades de la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend y sus funcionarios.

**HONESTIDAD:** Es la transparencia en los pensamientos, sentimientos, actitudes y comportamiento dentro y fuera de la Empresa.

**SERVICIO:** Tanto en la atención de los usuarios como en la atención de los funcionarios de la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend, cada uno de los compañeros muestra su voluntad de prestar un excelente servicio.

**CALIDAD:** El desarrollo de las actividades, así como los informes de resultado institucionales y a los entes de vigilancia y control, son desarrollados por cada uno de los funcionarios de la Empresa con calidad humana, ética y técnica, buscando siempre los mejores resultados.

**TRABAJO EN EQUIPO:** Tanto para la planeación administrativa y operativa de la Empresa como para la identificación de soluciones a los problemas que se presentan en la operación y para la evaluación de los resultados obtenidos, la E.S.E. Alejandro Próspero Reverend reconoce el trabajo en equipo como soporte básico de su estructura.

**IGUALDAD:** En su propósito de prestar un excelente servicio a la comunidad usuaria, la E.S.E. Alejandro Próspero Reverend no hace ni reconoce ningún tipo de discriminación étnica, política, económica o social, relacionada con sus usuarios, proveedores y funcionarios.

**RESPETO.** Estamos convencidos que solamente es posible lograr la paz, el bienestar y el desarrollo de la sociedad, respetando y aplicando cabalmente los derechos y deberes éticos y legales que nos facilitan ser leales, solidarios y transparentes con nuestros usuarios, proveedores, empleados y competidores.

**LEALTAD:** Es la fidelidad en el cumplimiento de la visión, misión, política y objetivos institucionales.

**CONCIENCIA SOCIAL.** Es la capacidad de interpretar las necesidades del otro y ofrecer alternativas de solución desde el servicio.

**CUMPLIMIENTO.** El cumplimiento estricto de los compromisos laborales derivados de nuestra actividad son la base para construir la confianza con nuestros usuarios, proveedores y funcionarios y entes de vigilancia y control.

## 23.COMUNICACIÓN INTERNA.

La información generada en las Oficinas de Atención al Usuario es enviada a la Gerencia o cualquier dependencia y se constituirá en apoyo para el abordaje de oportunidad de mejoras a la entidad.

## 24. GESTIÓN DE RECURSOS.

### RECURSO HUMANO

Para desarrollar de manera efectiva todos los procesos de atención al usuario, el personal que realice esta labor debe ser competente con fase en la formación, educación, habilidades y experiencia en el manejo de la comunidad.

## 25. INFRAESTRUCTURA.

La oficina de Atención al Usuario debe cumplir con los siguientes requisitos como mínimo:

- Ubicación (accesible a todos los usuarios)
- Ventilación (debe tener espacio aireado)
- Iluminación (adecuada)
- Señalización (debe contar con letreros claros que identifiquen cada área dentro de la oficina y un letrero visible a la entrada de la misma.)
- Equipo de Cómputo (la oficina debe contar con el equipo de cómputo necesario para desarrollar las actividades propias del cargo).
- Cartelera informativa en la sede administrativa y en las UPSS (para mantener información dirigida a los usuarios sobre sus deberes y derechos, red de servicios, cambios en la legislación en salud, entre otros.)

## 26. REGISTROS.

Para el desarrollo de este proceso la Oficina de Atención al Usuario contará con los siguientes registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos y el producto cumplen con los requisitos:

- Formato PQRSF
- Formato apertura de buzones sugerencias
- Formato radicado general de PQRSF
- Formato registro de información y atención al usuario
- Formato de encuesta de satisfacción

## 27. ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIONAL USUARIO.

<b>INDICADOR</b>	<b>ESTÁNDAR DE CALIDAD</b>
% USUARIOS SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO	EXCELENTE: satisfacción del 95 al 100% de los encuestados ACEPTABLE: satisfacción del 85 al 94% de los encuestados DEFICIENTE: Satisfacción de menos del 85% de los encuestados.
% USUARIOS SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN HOSPITALARIA	EXCELENTE: satisfacción del 95 al 100% de los encuestados ACEPTABLE: satisfacción del 85 al 94% de los encuestados DEFICIENTE: Satisfacción de menos del 85% de los encuestados.
% USUARIOS SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS DE LA E.S.E. ALEJANDRO PROSPERO REVEREND	EXCELENTE: satisfacción del 95 al 100% de los encuestados ACEPTABLE: satisfacción del 85 al 94% de los encuestados DEFICIENTE: Satisfacción de menos del 85% de los encuestados.

<p>% USUARIOS SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS DE PROTECCIÓN ESPECÍFICA, DETECCIÓN TEMPRANA Y ATENCIÓN DE ENFERMEDADES DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA</p>	<p>EXCELENTE: satisfacción del 95 al 100% de los encuestados ACEPTABLE: satisfacción del 85 al 94% de los encuestados DEFICIENTE: Satisfacción de menos del 85% de los encuestados.</p>
<p>% DE USUARIOS QUE RECIBIERON SESIONES EDUCATIVAS CON RELACION A LOS DERECHOS Y DEBERES</p>	<p>EXCELENTE: cumplimiento del 100% ACEPTABLE: cumplimiento del 70 al 99 % DEFICIENTE: menos del 70% de cumplimiento.</p>
<p>OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PETICIONES</p>	<p>EXCELENTE: 0 a 9 días ACEPTABLE: 10 A 13 días DEFICIENTE: 14 y más días</p>
<p>% CUMPLIMIENTO EN PARTICIPACIÓN DE USUARIOS.</p>	<p>EXCELENTE: cumplimiento del 100% ACEPTABLE: cumplimiento del 70 al 99 % DEFICIENTE: menos del 70% de cumplimiento.</p>



## 28. FORMATO FAC60103-1

### INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO DE REGISTRO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO FAC60103-1

**OBJETIVO:** Obtener soporte y registro de la información suministrada a cada usuario, así como conocer el número de usuarios informados.

**RESPONSABLE DEL DILIGENCIAMIENTO:** Auxiliares Atención al Usuario

**COPIAS Y FLUJO:** El formato debe ser diligenciado en forma manual a cargo del auxiliar de la oficina de atención al usuario, en el momento en que él solicita la información, la periodicidad es diaria. Se archiva la copia en la UPSS y se envía el original a la oficina administrativa para ser consolidado y enviar información a quien la solicite.

**ARCHIVO:** El formato es archivado en la UPSS de la oficina de atención al usuario y se envía a la sede administrativa de la E.S.E. ALEJANDRO PROSPERO REVEREND.

**Nº:** registrar el consecutivo de acuerdo con el registro

**FECHA:** Anotar el día, mes y año en que se realizó la información

**NOMBRES Y APELLIDOS:** Anotar el nombre y apellidos de cada usuario

**IDENTIFICACIÓN:** Relacionar el tipo y número de documento de cada usuario que solicita información

**MUNICIPIO:** Nombre del municipio donde se le brinda la atención al usuario.






**SERVICIO O INFORMACIÓN SOLICITADA:** anotar en forma detallada la solicitud del usuario

**DISCAPACITADO:** en caso de que el usuario presente alguna discapacidad seleccionar una de las cuatro opciones relacionadas

**COMPRENDIÓ LA INFORMACIÓN:** evaluar si la Información que se le suministró al usuario fue clara y entendida, escoger una de las dos opciones

**FIRMA DEL AFILIADO RESPONSABLE:** En este espacio deben quedar registradas las firmas de todos los usuarios a los que se les brindó información.

## 29.ANEXOS

 																																											
<b>FORMATO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSD</b>																																											
<b>Unidad prestadora de servicios de salud:</b>	<b>Fecha y hora:</b>																																										
<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Documento de identidad</b>																																										
<b>Dirección</b>	<b>Teléfono / Celular</b>																																										
<b>Correo electrónico</b>	<b>EPS</b>																																										
<p>Estimado usuario para nosotros es muy importante                      Asunto relacionado con: (marque con una X la opción que corresponda)</p> <p>Petición: ___ Queja: ___ Reclamo: ___ Sugerencia: ___ Felicitación: ___</p> <p>Seleccione con una X el motivo</p> <table border="1"> <tr><td>1</td><td>Consecución de citas</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>Ampliación de horas medicas</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>Trato humanizado</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>Falta de insumos medicos</td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td>Infraestructura insuficiente</td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td>Descuentos</td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td>Plan de Beneficios (Medicamentos, consultas, laboratorios, RX)</td><td></td></tr> <tr><td>8</td><td>Documentos - Historia Clinica</td><td></td></tr> <tr><td>9</td><td>Resolutividad (oportunidad en el servicio)</td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td>Servicios NO POS</td><td></td></tr> <tr><td>11</td><td>Negación del servicio</td><td></td></tr> <tr><td>12</td><td>Falta de informacion al paciente</td><td></td></tr> <tr><td>13</td><td>Incumplimiento de horario programado para la cita</td><td></td></tr> <tr><td>14</td><td>Otro, ¿Cual?: _____</td><td></td></tr> </table>		1	Consecución de citas		2	Ampliación de horas medicas		3	Trato humanizado		4	Falta de insumos medicos		5	Infraestructura insuficiente		6	Descuentos		7	Plan de Beneficios (Medicamentos, consultas, laboratorios, RX)		8	Documentos - Historia Clinica		9	Resolutividad (oportunidad en el servicio)		10	Servicios NO POS		11	Negación del servicio		12	Falta de informacion al paciente		13	Incumplimiento de horario programado para la cita		14	Otro, ¿Cual?: _____	
1	Consecución de citas																																										
2	Ampliación de horas medicas																																										
3	Trato humanizado																																										
4	Falta de insumos medicos																																										
5	Infraestructura insuficiente																																										
6	Descuentos																																										
7	Plan de Beneficios (Medicamentos, consultas, laboratorios, RX)																																										
8	Documentos - Historia Clinica																																										
9	Resolutividad (oportunidad en el servicio)																																										
10	Servicios NO POS																																										
11	Negación del servicio																																										
12	Falta de informacion al paciente																																										
13	Incumplimiento de horario programado para la cita																																										
14	Otro, ¿Cual?: _____																																										
<b>Nombre y cargo del funcionario o contratista implicado en los hechos:</b> _____																																											
<b>Resumen de los hechos:</b> _____ _____ _____ _____																																											
Estimado usuario le agradecemos la oportunidad de comunicarnos las dificultades que se presentan, esto nos permite mejorar continuamente Avenida del Libertador No. 25-67 819.004.070-5      www.esealejandroprosperoreverend-santamarta-magdalena.gov.co																																											
 @esealejandroprosperor  ESE Alejandro Próspero Reverend  @esealejandroprosperor  gerencia@esealprorev.gov.co																																											

Vigilado Supersalud

Vigilado Supersalud

REPUBLICA DE COLOMBIA, CONGRESO NACIONAL LEY 190 DEL 6 DE JUNIO DE 1995

Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

El Congreso de Colombia,

DECRETA:

## RÉGIMEN DE LOS SERVIDORES PUBLICOS

Control sobre el Reclutamiento de los Servidores Públicos

ARTÍCULO 1: Todo aspirante a ocupar un cargo o empleo público, o a celebrar contrato de prestación de servicios con la administración deberá presentar la unidad de personal de la correspondiente entidad, o ante la dependencia que haga sus veces, el formato único de hoja de vida debidamente diligenciado, el cual consignará la información completa que en ella se solicita:

1. Su formación académica, indicando los años de estudio cursados en distintos niveles de educación y los títulos y certificados obtenidos.
2. Su experiencia laboral, relacionando todos y cada uno de los empleos, cargos desempeñados, tanto en el sector público como en el privado, como la dirección, el número del teléfono o el apartado postal en lo posible para verificar la información.
3. Inasistencia de cualquier hecho o circunstancia que implique una incompatibilidad del orden constitucional o legal para ocupar el empleo o cargo al que se aspire o para celebrar contrato de prestación de servicio con la administración.
4. En caso de personas jurídicas, el correspondiente certificado, representación legal.

5. Los demás datos que se soliciten en el formato único. Parágrafo. Que nombrado para ocupar un cargo o empleo público o celebre un contrato de prestación de servicios con la administración deberá, al momento de posesión o de la firma del contrato, presentar certificado sobre antecedentes expedidos por la Procuraduría General de la Nación y el certificado solo antecedentes penales expedido por el Departamento Administrativo de Seguridad. DAS, Sólo podrán considerarse como antecedentes las providencias ejecutoriadas emanadas de autoridad competente.

## DERECHO DE PETICIÓN

### PRESENTACIÓN

El Derecho de Petición, consagrado en la Constitución Nacional, abarca las peticiones en interés general y particular, la solicitud de información y copias de documentos y la posibilidad de formular consultas a la administración por parte de los interesados. Los servidores públicos están obligados a resolver estas peticiones dentro de los términos fijados en la Ley y en los reglamentos, so pena de incurrir en causal de mala conducta, este documento está dirigido a lo trabajadores de la E.S.E., ARS para su consulta periódica y su cabal aplicación.

### QUÉ ES EL DERECHO DE PETICIÓN

El derecho de petición es un Derecho fundamental que como todos los derechos fundamentales es **universal** (Válido en todo tiempo y lugar), **inalienable** (responde a una tendencia natural del ser humano) **irrenunciable** (la persona no puede despojarse de él)

**imprescriptible** (no se adquiere ni se pierde por el transcurso del tiempo), **invulnerable** (nunca se puede vulnerar su núcleo esencial porque es absoluto) y reconocido por la norma.

## Cuál es su propósito

Tiene como propósito buscar un acercamiento entre el ciudadano y el Estado, otorgándole al ciudadano un instrumento idóneo con el cual acudir ante él en procura de obtener acceso a la información y documentos, involucra no solo la posibilidad de acudir ante la administración sino además que se obtenga una pronta resolución.

## Fundamento Legal

El derecho de petición tiene su fundamento en el Artículo 23 de la Constitución Nacional, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de las mismas.

Este derecho fundamental ha sido desarrollado por el Código Contencioso Administrativo, Título I, Artículos 5 a 26, Ley 57 de 1985 y, a nivel del Distrito Capital, por el Acuerdo 3 de 1987 y su Decreto Reglamentario 0638 de 1987.

### 30. BIBLIOGRAFÍA

1. Acuerdos Nos.72 del 29 de 1997
2. Acuerdos 229 del 2002
3. Constitución Política de Colombia. 1991
4. <http://www.minsalud.gov.co/cartaalafiliado.html>
5. Cartilla derechos y deberes de la Supersalud y Defensoría del pueblo
6. [https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/ProteccionUsuario/Carta%20de%20Derechos%20y%20Deberes/Cartilla%20derechos%20y%20deberes\\_Web.pdf](https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/ProteccionUsuario/Carta%20de%20Derechos%20y%20Deberes/Cartilla%20derechos%20y%20deberes_Web.pdf)
7. Decreto 1011 de 2006
8. Decreto 4747 de 2007
9. Derechos y deberes en salud, Ministerio de Salud y protección social  
<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/Calidad-salud-deberes-derechos-mecanismos.aspx>
10. Ley 100 de 1993
11. Ley 1438 de 2011,
12. Ley 1757 de 1994,
13. Resolución 13437 de 1991
14. Resolución 2818 de 2009
15. Resolución 4392 de 2009
16. Resolución 4343 de 2012
17. Resolución 1817 de 2009

Elaboró: Eva García Ramos Líder Atención al Usuario.