

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

# E.S.E HOSPITAL SAN LORENZO

## MANUAL OPERATIVO ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES

### MUNICIPIO DE LIBORINA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

## Tabla de contenido

### Tabla de contenido

<b>1.INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b> .....	<b>5</b>
2.1 Reseña Histórica	
2.2 Misión	
2.3 Visión	
2.4 Valores Institucionales .....	<b>6</b>
2.5 Organigrama Institucional .....	8
2.6 Mapa de procesos .....	9
<b>3.¿QUÉ ES UN MODELO DE ATENCIÓN?</b> .....	<b>10</b>
<b>4.MARCO LEGAL</b> .....	<b>11</b>
4.1 Capítulo I, Formas de Participación en Salud	
4.2 Capítulo II, Participación Ciudadana	
4.3 Resolución número 4028 de 1996(noviembre 1).....	<b>13</b>
4.4 Ley 1755 del 2015.....	14
<b>5. OBJETIVOS</b> .....	<b>1</b>
5.1 Objetivo General	
5.2 Objetivo Específicos	
<b>6.VISIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES</b> .....	<b>1</b>
<b>7. ¿QUÉ ES LA ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES?</b> .....	<b>1</b>
<b>8. ¿PARA QUÉ SIRVE EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO?</b> .....	<b>1</b>
<b>9. FUNCIONES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b> .....	<b>1</b>

	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

**10. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES..... 1**

**11. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES ... 1**

    11.1 Funciones

    11.2 Procesos de atención al usuario personalmente o vía telefónica

        Etapa 1

        Etapa 2.....1

        Etapa 3.....1

        Etapa 4.....1

    11.3 Proceso de atención y orientación al usuario.....1

    11.4 Caracterización del proceso de atención al usuario y comunicaciones.....2

    11.5 Metodología de recepción de las PQRSF.....2

    11.6 proceso de atención al usuario mediante buzón de PQRSF.....2

        Etapa 1

        Etapa 2

        Etapa 3.....2

        Etapa 4.....2

	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

**12. GLOSARIO ..... 2**

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

## 1. INTRODUCCIÓN

Este documento es el resultado del diagnóstico, propuesta e implementación del servicio de Atención al Usuario y comunicaciones” realizado en la E.S.E Hospital San Lorenzo del Municipio de Liborina, con el fin de cumplir con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud 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.

Atención al Usuario y comunicaciones, es una herramienta eficaz para conocer necesidades y expectativas de los usuarios 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 porque la institución se dé a conocer, cree una imagen positiva y mercadee 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 de dicho servicio; igualmente, la aplicación de la encuesta sobre el conocimiento y la importancia del SIAU dentro de la institución.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

## 2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

### Plataforma estratégica 2017-2021

#### 2.1 Reseña Histórica

La E.S.E Hospital San Lorenzo de Liborina, está ubicada en el Occidente antioqueño. Limita con el municipio de Sabanalarga, Olaya, San José de la Montaña, Buriticá y Belmira. Inicio su funcionamiento en la sede que hoy en día es la casa de la Cultura en el año 1962, posteriormente se trasladó al terreno ubicado cerca a la quebrada Juan García, que fue recibido en donación e inicia sus labores en la nueva construcción en el año 1981.

Presta los servicios de salud de primer nivel de complejidad contemplados en el Plan Obligatorio de Salud a toda la población y sus visitantes, distribuidos en población de régimen **subsidiado y contributivo** afiliada a las EPS Savia, Nueva Eps, Medimas, Fundación Médica Preventiva y Policía Nacional, así como todas las urgencias y presta los servicios que está en capacidad de ofrecer a la población no afiliada al sistema de seguridad social en salud. El hospital fue inaugurado en el mes de diciembre de 1981, siendo presidente de Colombia Julio Cesar Turbay Ayala y Gobernador de Antioquia Iván Duque Escobar.

#### 2.2 Misión

Somos una Empresa Social del Estado, comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio de Liborina, brindando servicios de salud de primer nivel de atención integrales, humanizados, con énfasis en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad a través de un Sistema de Gestión de Calidad y Control operado por un talento humano consciente de la vocación de servicio, el espíritu docente y el compromiso ambiental; generando así rentabilidad social y optimización de los recursos en la búsqueda de la sostenibilidad económica de la entidad.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

## 2.3 Visión

En el 2020 seremos reconocidos en la región por ser una institución líder en la implementación de la estrategia de atención primaria en salud, como modelo de prestación de servicios de primer nivel, generando una cultura de vida sana en nuestra comunidad.

## 2.4 Valores institucionales

Se adoptan los de la **Ley 1164 del 2007**, conforme a los requisitos normativos de la gestión del talento humano en salud.

1. **Respeto:** Trato humanizado, digno, igualitario para todas las partes interesadas
2. **Liderazgo:** Capacidad de despertar motivación, seguimiento y emprendimiento, para el logro de un fin común
3. **Honestidad:** Equilibrio en el pensar, en el decir y en el hacer con la institución, con el usuario y con el entorno.
4. **Trabajo en equipo:** Conjunto de ideas y toma de decisiones en grupo para la búsqueda del mejoramiento o el logro de una meta.
5. **Efectividad:** La formación y el desempeño del personal de salud, deben garantizar en sus acciones el logro de resultados eficaces en la atención de salud individual y colectiva, mediante la utilización eficiente de los recursos disponibles y la selección del mejor curso de acción alternativa en términos de costos.
6. **Solidaridad:** La formación y el desempeño del Talento Humano en Salud deben estar fundamentados en una vocación de servicio que promueva la mutua ayuda entre las personas, las instituciones, los sectores económicos, las regiones y las comunidades bajo el principio de que el más fuerte debe apoyar al más débil.
7. **Calidad:** La formación y el desempeño del Talento Humano en Salud, debe caracterizarse por el logro de los mayores beneficios posibles en la formación y la atención, dentro de la disponibilidad de recursos del sistema educativo y de servicios y con los menores riesgos para los usuarios de servicios de salud. Se reconocen en la calidad dos componentes interrelacionados: el ejercicio idóneo de

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

competencias propias de cada profesión u ocupación en salud y la satisfacción y mejoramiento de la salud de los usuarios de los servicios.

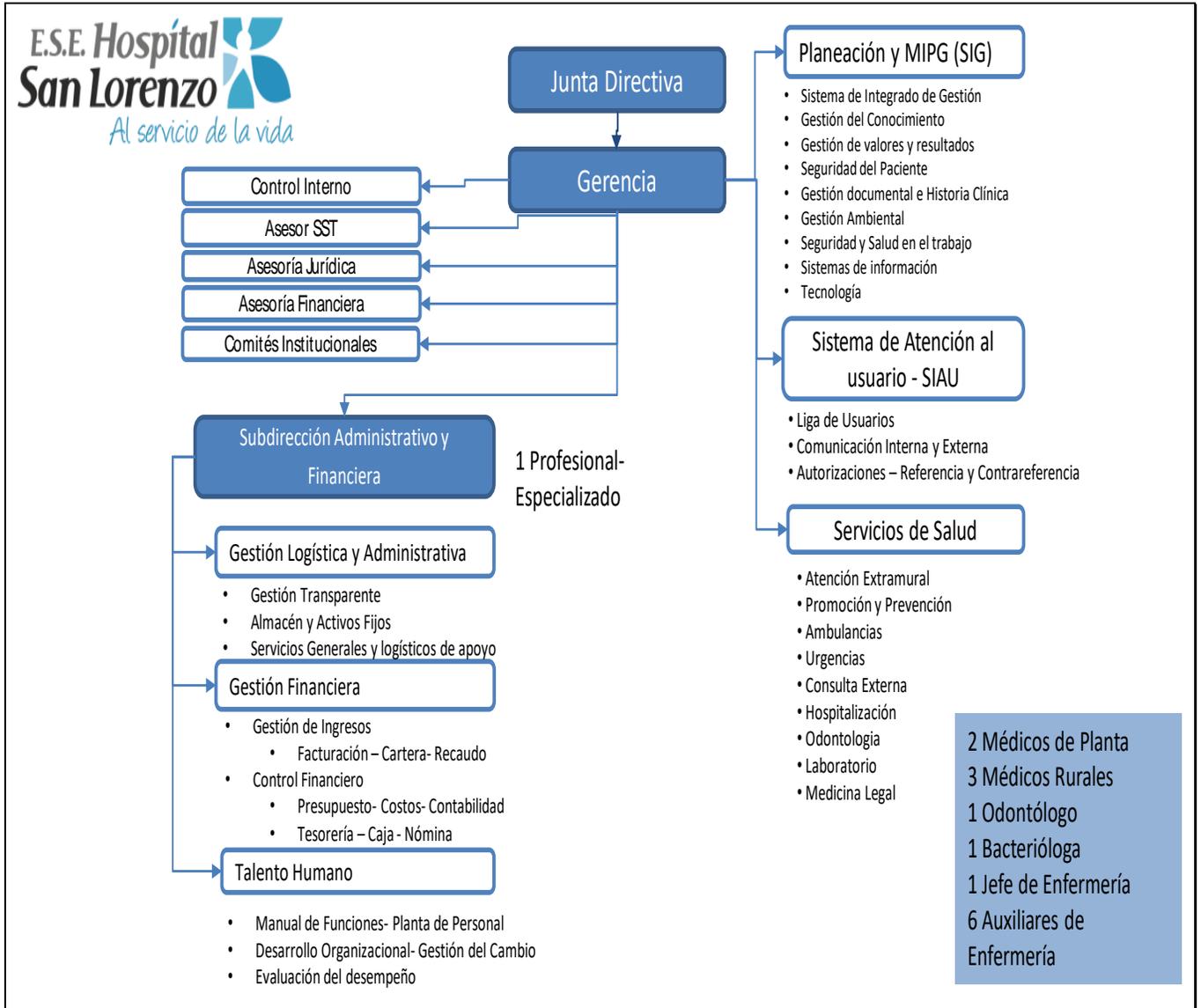
8. **Ética:** La formación y el desempeño del Talento Humano en Salud, debe estar enmarcado en el contexto cuidadoso de la vida y la dignidad del ser humano. **Integralidad:** La tolerancia, formación y el desempeño del talento humano debe reconocer las intervenciones y actividades necesarias para promover, conservar y recuperar la salud, prevenir las enfermedades, realizar tratamientos y ejecutar acciones de rehabilitación, todos ellos en cantidad, calidad, oportunidad y eficiencia de la salud de los individuos y las colectividades. (Tolerancia: Respetar las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las nuestras)
9. **Concertación:** La formación y el desempeño del Talento Humano en Salud deben establecer espacios y mecanismos para propiciar acercamientos conceptuales y operativos que permitan definir líneas compartidas de acción, por parte de los diferentes actores que intervienen en la prestación de los servicios de salud.
10. **Unidad:** Debe ser una característica del accionar de los diferentes actores institucionales que intervienen en la formación y el desempeño del Talento Humano en Salud, que garantiza la concreción de la articulación y la armonización de las políticas, estrategias, instrumentos legislativos, normas, procesos y procedimientos que rigen en sus respectivos campos de actuación para lograr un desarrollo equilibrado y acorde con las necesidades del país.

	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

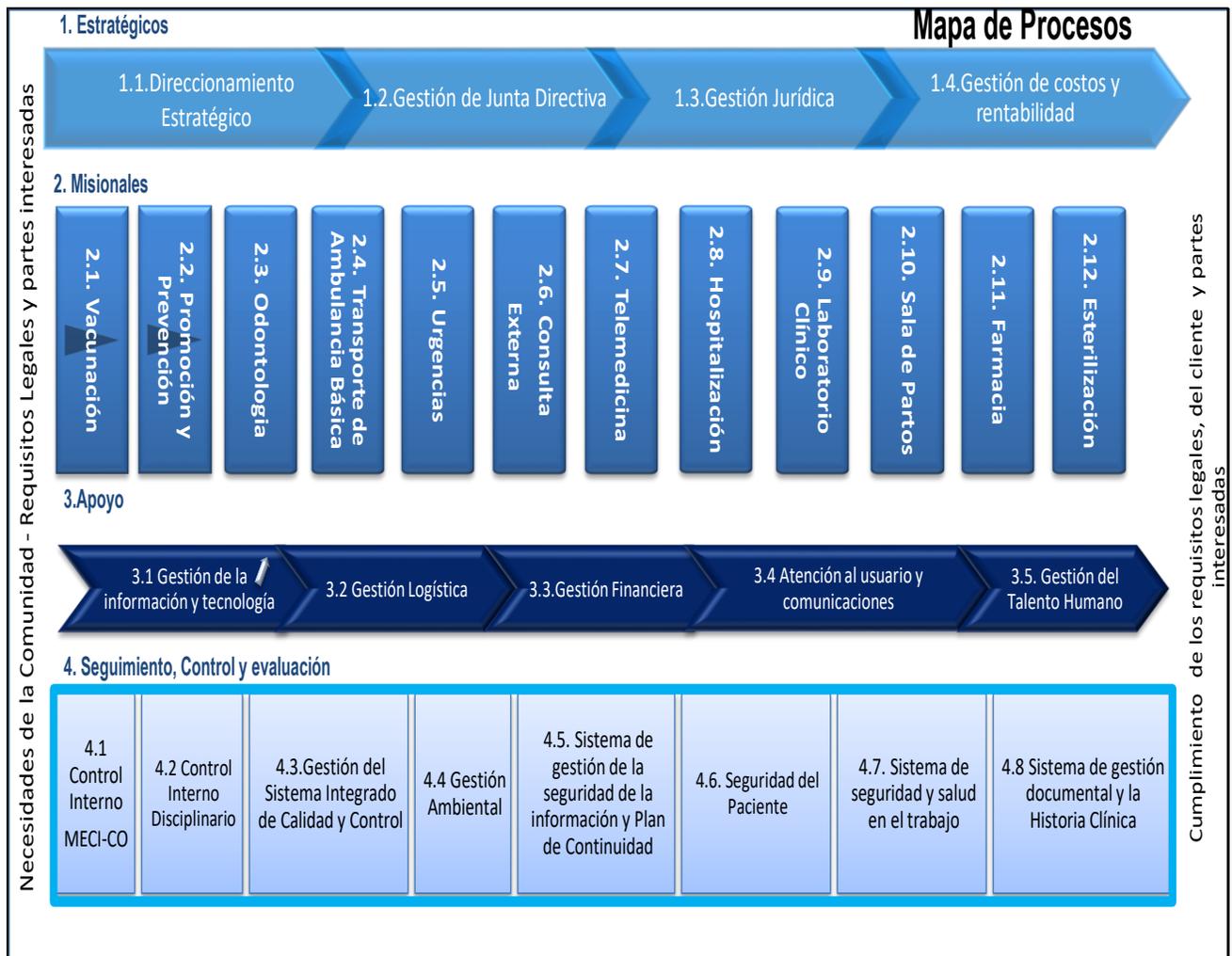
**ANEXO CARACTERIZACIÓN.**

 <p><b>E.S.E. Hospital San Lorenzo</b> Al servicio de la vida</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

## 2.5 Organigrama Institucional



## 2.6 Mapa de procesos



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

### 3. ¿QUÉ ES UN MODELO DE ATENCIÓN?

El modelo de atención es de suma importancia, pues permite mejorar el desempeño en términos de eficiencia y calidad. El proceso de atención al usuario puede caracterizarse como el conjunto de actividades relacionadas entre sí que permite responder satisfactoriamente a las necesidades del usuario.

La secuencia de fases y comportamientos del proceso de atención al usuario se configura como uno de los aspectos más importantes en la percepción de la calidad de un servicio; de hecho, un trato inadecuado es responsable, de que el usuario no vuelva a utilizar los servicios de una Institución. Es decir, la mayoría de las personas da enorme importancia al trato recibido, siendo más frecuente el abandono por esta causa que por defectos en el producto o servicio en sí.

Los usuarios dejan de utilizar un servicio debido a una mala experiencia, un usuario insatisfecho comunicará a otras personas su experiencia negativa por una incorrecta atención, lo que conlleva a que también dejen de usar el servicio. Por todo ello, la Atención al usuario debe ser considerada como un factor trascendental para el éxito de una institución.

El usuario entra en contacto con una institución, porque tiene una necesidad que satisfacer. La importancia de esta necesidad es variable, al igual que su naturaleza. Puede ser que el usuario necesite información sobre un servicio, hacer una compra, conocer qué pasos debe efectuar para realizar una gestión o realizar una queja. Aportará una información, que exprese lo que desee en ese momento, a partir de la cual se elaborará una respuesta que deberá ser lo más satisfactoria posible.

Entre el planteamiento de la necesidad y la satisfacción de la misma, existe un proceso, que debe ser pilotado por el empleado de la entidad y que constituye

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

el **proceso de atención al usuario**, que, tras detectar una necesidad, aportamos una solución, total o parcial.

#### 4. MARCO LEGAL

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 “que debe contar con una línea telefónica abierta permanente en el horario laboral y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información y control de la calidad del servicio basado en la atención al usuario”

Así mismo en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994:

##### 4.1 CAPITULO I

#### FORMAS DE PARTICIPACIÓN EN SALUD

**Artículo 1.** Participación en salud. Las personas naturales y jurídicas participarán a nivel ciudadano, comunitario, social e institucional, con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud.

##### 4.2 CAPITULO II

#### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**Artículo 3.** Servicio de atención a los usuarios. Las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**Artículo 4.** Servicio de atención a la comunidad. Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizarán un servicio de atención a la comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos. Para el adecuado servicio de atención a la comunidad en salud.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

1. Controlar la adecuada canalización y resolución de inquietudes y peticiones que realicen los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes, ante las empresas promotoras de salud.

2. Exigir que las empresas promotoras de salud y las instituciones prestatarias de salud, entreguen información sistematizada periódicamente a las oficinas de atención a la comunidad o a quienes hagan sus veces, de los niveles departamentales, distritales y municipales.

3. Garantizar que las empresas promotoras de salud y las instituciones prestadoras de los servicios de salud, tomen las medidas correctivas necesarias frente a la calidad de los servicios.

4. Elaborar los consolidados de las inquietudes y demandas recibidas, indicando las instituciones y/o dependencias responsables de absolver dichas demandas y la solución que se le dio al caso, con el fin de retroalimentar el servicio de atención a la comunidad.

#### **4.3 RESOLUCIÓN NUMERO 4028 DE 1996 (Noviembre 1)**

Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud

Que el **artículo 53** de la Ley 190 de 1.995 establece: "En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

Que el **artículo 55** de la mencionada Ley, dispone: "Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código

Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo".

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

#### 4.4 NORMATIVA PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES (PQRSF)

##### LEY 1755 DEL 2015

*“Artículo 74. (Constitución Política de Colombia) Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.*

**Artículo 13. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES.** *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación”.*

	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

## 5. OBJETIVOS

### 5.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar en la E.S.E Hospital San Lorenzo, los instrumentos básicos necesarios para la ejecución de los servicios de información y atención al usuario de una manera clara, eficaz, verídica y oportuna, con la activa participación de los usuarios y la comunidad para contribuir al mejoramiento de la calidad de los servicios.

### 5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Realizar un análisis de la información tanto cualitativo como cuantitativo que nos permita llevar un registro sobre las PQRSF planteadas por los usuarios.
- ✓ Atender de forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
- ✓ Adecuar la oficina de atención al usuario para la recepción, registro, trámite, y solución de las diferentes PQRSF hechas por el usuario.
- ✓ Presentar mensualmente los consolidados de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y encuestas de satisfacción del usuario a los respectivos jefes de áreas, subdirecciones y Gerencia de la E.S.E Hospital San Lorenzo.
- ✓ Ejecutar herramientas de protección de los derechos y los deberes derivados de la afiliación al sistema y al portafolio de servicios.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

## 6. VISIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES

Implementar el servicio de Información y Atención al usuario “SIAU” de la E.S.E Hospital San Lorenzo, como el modelo gerencial de atención al usuario, con un énfasis en una cultura institucional de mejoramiento de la calidad del servicio, logrando una adherencia de los usuarios a nuestros programas y una mejor eficiencia en la atención.

## 7. ¿QUÉ ES ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES?

El Servicio de Información y Atención al Usuario es una iniciativa gerencial diseñada para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) sobre la atención y prestación de los diferentes servicios y a la vez se constituye en la instancia de orientar e informar.

## 8. ¿PARA QUÉ SIRVE EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO?

Con el servicio de Información y Atención al Usuario se pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la E.S.E Hospital San Lorenzo y la construcción de los medios más adecuados de protección de los derechos de los usuarios, formulando los planes de mejoramiento en la atención y prestación de los servicios.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

## 9. FUNCIONES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Sus principales funciones son:

- ✓ Hacer uso de los instructivos del diligenciamiento y registro de las PQRSF (identificación del usuario), como instrumento básico para la operación.
- ✓ Operativizar los diferentes medios de comunicación que permitan un análisis cualitativo de las necesidades del usuario a través de encuestas de satisfacción y los buzones de sugerencias.
- ✓ Recepcionar, clasificar, analizar, procesar, sistematizar e informar con criterios cualitativo y cuantitativo la información proveniente del usuario, grupo o comunidad que nutre el proceso de toma de decisiones.
- ✓ Consolidar el servicio de atención a la comunidad a través de acciones concertadas que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.
- ✓ Poner a disposición del sistema administrativo de la E.S.E la información proveniente de los usuarios con el fin de favorecer su integración equitativa de la oferta y la demanda de los servicios de salud.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

## **10. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIOS Y COMUNICACIONES**

- ✓ Contar con información proveniente de los usuarios para facilitar el mejoramiento de la calidad de los servicios.
- ✓ Brindar conocimientos e información con relación a las características de la demanda de los servicios de salud.
- ✓ Fortalecer la relación Institución-Usuarios-Comunidad.
- ✓ Promover actividades de sensibilización en el campo de los derechos y los deberes en salud de los usuarios.
- ✓ Favorecer el desarrollo de los compromisos hacia los usuarios por parte de los prestadores de servicios.
- ✓ Velar por el buen proceso de las PQRSF y por su respuesta oportuna.

## **11. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES**

### **11.1 FUNCIONES**

- ✓ Orientar aspectos relacionados con los servicios que la E.S.E presta, sus horarios y requisitos.
- ✓ Socializar los derechos y los deberes con los usuarios.
- ✓ Fortalecer el mejoramiento en la gestión, organización y toma de decisiones de los servicios de la Institución.
- ✓ Contribuir a la respuesta oportuna de las PQRSF.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

## 11.2 PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO POR VIA TELÉFONICA:

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor y el ciudadano a través de la red de telefonía fija o móvil.

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el usuario termine de hablar antes de responder.
- Si es preciso, informar al ciudadano qué pasó sigue en el proceso.

### Si debe poner la llamada en espera:

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Informarle al usuario antes de poner la llamada en espera.
- Si el tiempo de espera será largo, darle la opción al usuario de permanecer en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el usuario acepta debe pedirle su número telefónico y efectivamente, devolver la llamada.
- Al retomar la llamada agradecer la espera.

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

- Explicarle la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el usuario recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

### En la finalización del servicio

- Verificar con el ciudadano que entendió la información.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente.
- Invitar al usuario a calificar la llamada y responder las preguntas del conmutador.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.

	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

### **RECOMENDACIONES GENERALES:**

- Revisar que los elementos y documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) resumir qué necesita y luego sí transferir la llamada.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada, tomar datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que se ponga en contacto con él.
- Estar actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- El tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
- Pronunciar claramente las palabras, respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

- La velocidad al hablar debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen de la voz debe ser mediano.

**Saludo:** se debe dar a conocer datos básicos, con los cuales el usuario pueda saber con quién habla y a qué departamento se ha comunicado.

**Dentro de este paso es importante:**

- Dar un amable pero breve saludo (Buenos días, tardes, noches).
- Identificarse: Le habla (Nombre apellido)
- Identificar el área

Ejemplo:

Buenos días, le habla Juan Pérez de archivo administrativo.

**Desarrollo de la llamada**

- ¿Con quién tengo el gusto de hablar?”

Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora”

- Indagar sobre el motivo de llamada, manifestando siempre una actitud de servicio.

**ATENCIÓN AL USUARIO EN ATENCIÓN PRESENCIAL**

**ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO**

El servicio debe ser:

- Amable:** cortés pero también sincero.
- Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados.
- Efectivo:** resuelve lo pedido.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

b) La atención dentro de este grupo de personas se realiza por orden de llegada.

### **Atención a niños, niñas y adolescentes**

- a. No manifestar duda o incredulidad sobre lo que diga; conviene preguntar para entender.
- b. Debe llamárselos por su nombre.
- c. Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

### **Personas en situación de vulnerabilidad**

Son las víctimas de la violencia, desplazados y personas en situación de pobreza extrema.

- a) Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.

### **Grupos étnicos minoritarios**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.

- a. Identificar si la persona puede comunicarse en español, si no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud.

### **Personas en condición de discapacidad**

- a. Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- b. Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode.
- c. Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, pregunte si desea recibir ayuda y Cómo.
- d. Darle al usuario el tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos.
- e. Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

### **Atención a personas de talla baja:**

- a) Buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- b) Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

### **Recomendaciones generales**

- **Presentación personal:** debe ser apropiada para su cargo y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer, maquillarse, hablar por celular o con sus compañeros, hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal.
- **La voz y el lenguaje:** conviene escoger bien el vocabulario, adaptar la modulación de la voz y vocalizar de manera clara.
- **El puesto de trabajo:** si el lugar está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará sensación de desorden y descuido.

### **Servidores de ventanilla**

Los servidores de ventanilla, como también puede ocurrir con los demás servidores públicos, interactúan en diferentes momentos con el usuario; en cada uno les corresponde:

### **En el contacto inicial:**

- a) Saludar y hacer contacto visual, manifestando la disposición para servir.
- b) Llamar al usuario su nombre, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

En el desarrollo del servicio:

- a) Dedicarse en forma exclusiva al usuario.
- b) Verificar que se entiende la necesidad.
- c) Responder a las preguntas de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo

- a) Explicarle por qué y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que debe esperar.
- b) Pedir permiso antes de retirarse y agradecer.

En la finalización del servicio:

- a) Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- b) Despedirse amablemente.
- c) Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

### **Atención preferencial**

Es aquella que se da prioritariamente a usuarios en situaciones particulares.

Adultos mayores y mujeres embarazadas

- a) Una vez entran a la sala de espera, debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas

	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

## **ATENCIÓN AL USUARIO POR ATENCIÓN VIRTUAL**

Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del servicio

- Se puede sugerir consultar otros canales.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

## **MENSAJES DE TEXTO (SMS)**

Acciones de anticipación

- Recordar que los mensajes de texto tienen un costo directo individual.
- Herramienta o plataforma para el envío de mensajes.

En consecuencia:

- De forma breve informar dentro del mensaje de donde se le escribe ya que por este medio es más complejo identificar al remitente.
- Hacer el envío de los mensajes de texto a través de líneas pertenecientes a la institución

Recomendaciones generales.

- No enviar más de un mensaje, preferiblemente usar ese único mensaje para transferir al ciudadano hacia otro canal.
- Si se tiene que solicitar a otro servidor o a otra instancia apoyo, guardar registro de la remisión e informar al ciudadano.

En la finalización del servicio

- Verificar con el ciudadano que entendió la información.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

Este canal integra todos los medios que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones.

#### Recomendaciones generales

- Escribir siempre en un tono impersonal.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Cuidar la ortografía y ser conciso.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

### **CORREO ELECTRÓNICO**

#### Recomendaciones generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales o enviar mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

#### Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar al usuario.

#### En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

En la finalización del servicio

- Debajo de su firma deben aparecer todos los datos para poder contactarlo. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.

## **CHAT**

Acciones de anticipación

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar.
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

En el contacto inicial

- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar, preguntar el nombre y el correo electrónico del usuario.

En el desarrollo del servicio

- Se debe analizar el contenido de la solicitud y establecer si la pregunta desborda las posibilidades de uso del chat, de ser así, invitar a presentarla por el medio precedente.
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras y confirmar con el usuario.

En la finalización del servicio

- Enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

## REDES SOCIALES

En el contacto inicial

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores.

## Deberes de los ciudadanos

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

## Deberes de las autoridades

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos.

Este canal permite a los usuarios, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

Acciones de anticipación

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

## **ATENCIÓN AL USUARIO POR CORRESPONDENCIA**

En el contacto inicial

- Saludar, haciendo contacto visual y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él anteponiendo “Sr.”, “Sra.”

En el desarrollo del servicio

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

En la finalización del servicio

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

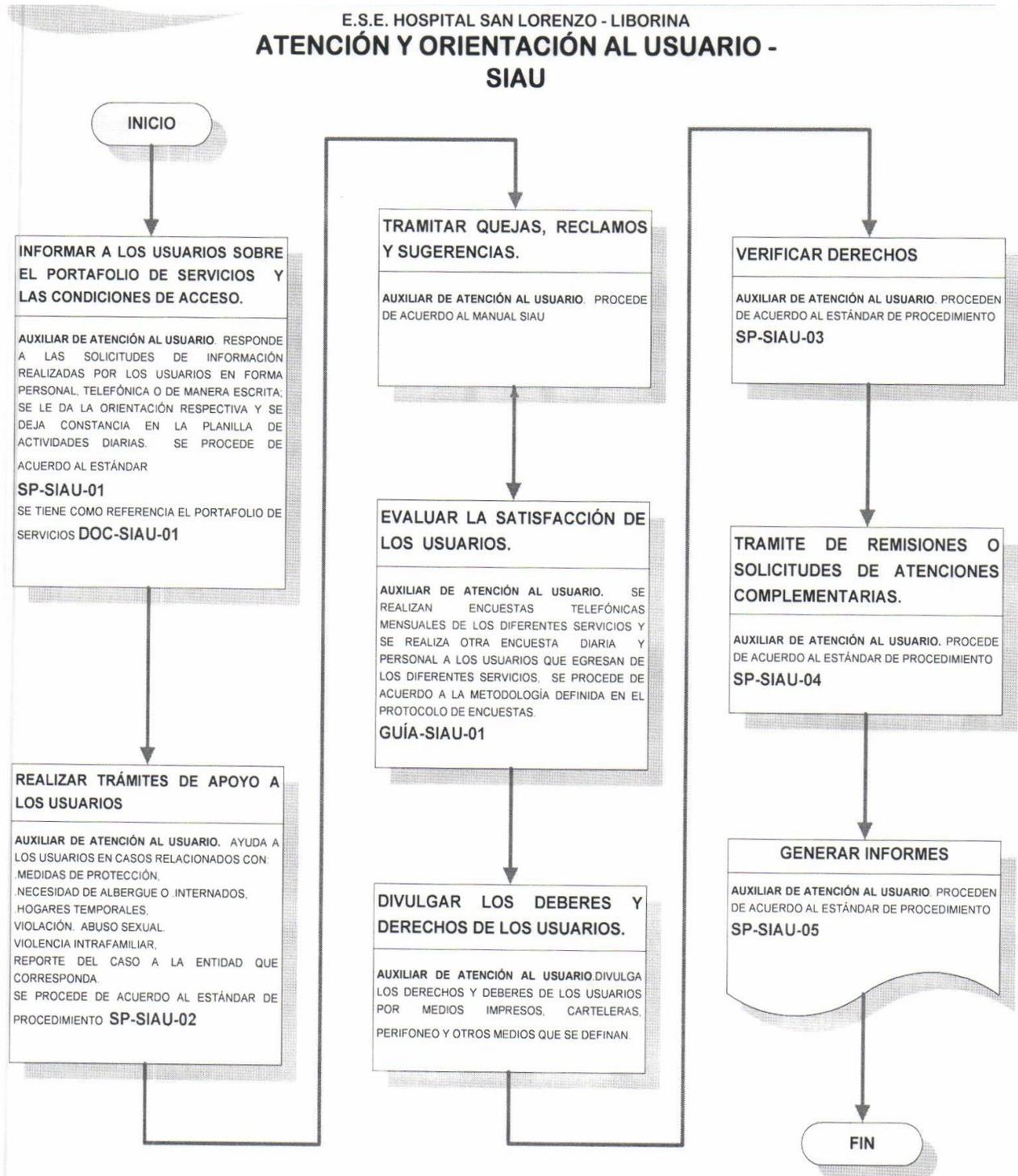
### **Buzones de sugerencias**

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al usuario sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

### **Derechos de los ciudadanos**

- Presentar peticiones en cualquier modalidad. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores.

### 11.3 PROCESO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

## ENTREGA DE LA HISTORIA CLÍNICA

1. La historia clínica es un documento consagrado en el Artículo 34 de la Ley 23 de 1981, "Es un documento privado sometido a reserva, que únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente, o en los casos previstos por la Ley.

2. De acuerdo con lo establecido en la Resolución 1995 del Ministerio de Salud, Artículo 1, se define la historia clínica en iguales términos que la anterior norma, y en su Artículo 14, regula el acceso a la misma en los siguientes términos:

**ARTÍCULO 14, ACCESO A LA HISTORIA CLÍNICA.** Podrán acceder a la información contenida en la historia clínica, en los términos previstos en la Ley:

1. El usuario
2. El equipo de salud
3. Las autoridades judiciales y de salud en los casos previstos en la Ley.
4. Las demás personas determinadas en la Ley.

**PARÁGRAFO:** El acceso a la historia clínica, se entiende en todos los casos, única y exclusivamente, para los fines que de acuerdo con la Ley resulten procedentes, debiendo, en todo caso, mantenerse la reserva legal.

1. La Constitución Política, en su Artículo 15, consagra el derecho a la intimidad y a la inviolabilidad de la correspondencia privada.
2. De acuerdo con las anteriores normas, la historia clínica es un documento privado sometido a reserva.
3. Según la jurisprudencia constitucional (Sentencias T 650 de 1999 de la Corte Constitucional), la historia clínica, por su carácter de documento privado y sometido a reserva, no es de acceso público.
4. Que por solicitud expresa y voluntaria del paciente-usuario se procede a realizar la entrega de la historia clínica, con carta de autorización, bajo su responsabilidad, exonerando a la entidad de cualquier uso indebido del documento entregado.

- Si el usuario se presenta ante el Archivo Clínico, con su documento de identidad, deberá asumir el costo de la impresión de la historia clínica y ésta se le entregará inmediatamente. Respecto a los menores de edad, la madre o el padre pueden acceder a la historia clínica, presentando su documento de identidad y el registro civil del menor.

De lo contrario, si es un tercero quien realizará el trámite, deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Carta de AUTORIZACIÓN (puede ser manual, en computador o en alguno de los formatos establecidos por la entidad), con nombres y apellidos completos y documentos de identidad del usuario y de la persona autorizada, exponiendo el motivo por el cual solicita la copia de la historia. El usuario debe firmar la carta como aparece en la cédula de ciudadanía.

2. Cédula de ciudadanía del usuario, original o fotocopia (este documento es con el fin de verificar la firma).

3. Cédula de ciudadanía original o fotocopia de la persona autorizada.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

4. Si el usuario es menor de edad, la madre o el padre de éste debe elaborar la carta de autorización mencionada anteriormente (punto 1) y anexar fotocopia del registro civil del menor y fotocopia de la cédula de ciudadanía del padre que da la autorización.

6. El costo por cada hoja impresa de la historia clínica es de \$200. La historia clínica con un volumen superior a 10 folios (hojas), se podrá entregar en CD, en formato PDF, con un costo de \$1000. Lo anterior de acuerdo a la necesidad del usuario.

El punto de entrega de Historia clínica está ubicado en la dirección Cra. 13 #6 – 02, en archivo

#### **HORARIO DE ATENCIÓN**

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.

#### **NÚMERO DE CONTACTO**

8561826

#### **CORREO ELECTRÓNICO**

[libohs01@edatel.net.co](mailto:libohs01@edatel.net.co)

<b>REQUISITOS PARA LA ENTREGA DE HISTORIA CLINICA SEGÚN EL CASO</b>		
<b>CASO</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>
<b>PACIENTE FALLECIDO</b>	Acreditar la condición de padre, madre, hijo o hija, cónyuge o compañero o compañera permanente en relación con el titular de la historia clínica.	Registro Civil de defunción
		Registro Civil de Nacimiento, matrimonio, declaración de convivencia
	Expresar las razones por las cuales demanda el conocimiento de la Historia Clínica del paciente y comprometerse a mantener la debida reserva.	Comunicación solicitando la Historia Clínica e informando las razones de esta solicitud, y comprometiéndose a mantener la reserva de la información
<b>PACIENTE MENOR DE EDAD</b>	En aquellos casos en que no hubiere acuerdo entre los padres del menor "se acudirá al juez o funcionario que la ley designe para que dirima la controversia de acuerdo con las normas procesales pertinentes", no siendo entonces competencia de la Institución Prestadora de Servicios de Salud, resolver este tipo de diferencias	Documento de identidad madre o padre y del menor
<b>PACIENTE</b>	El paciente debe acercarse a archivo y presentar la cédula de ciudadanía original, cedula de extranjería o pasaporte	Documento de identidad

	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

<p>TERCERO AUTORIZADO</p>	<p>En el caso que el paciente no pueda personalmente solicitar la copia de su Historia Clínica, puede autorizar a un tercero enviando comunicación de autorización y la copia del documento de identidad, la persona autorizada debe presentar su documento de identidad</p>	<p>Formato institucional de Autorización para Solicitud de Información de Historia Clínica o carta escrita de autorización expresa del paciente Fotocopia del documento de identificación del paciente Documento de identificación original del autorizado</p>
<p>SOLICITUDES EPS</p>	<p>Las EPS o IPS, deben enviar la solicitud de información de Historia Clínica al archivo, con los datos completos del paciente, Nombre, Documento de Identidad; especificando los documentos que se requieren y la fecha de la atención del paciente en el Hospital</p>	<p>Correo electrónico: libohs01@edatel.net.co</p>

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

## **11.4 SE ANEXA No1: DE LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES**

### **11.5 METODOLOGÍA DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)**

Las PQRSF podrán presentarse de la siguiente manera:

- ✓ El usuario puede manifestar la PQRSF verbal o escrita en la oficina de Atención al Usuario, o a través del buzón de sugerencias instalados en la Institución, por correo electrónico, o vía telefónica.
- ✓ El coordinador de atención al usuario registra en el consolidado de las PQRSF, el cual debe tener el siguiente contenido:
  - Tipo de actor que diligencia la PQRS
  - Nombre del actor que diligencia la PQRS
  - Tipo documento, número
  - Nombre 1 nombre 2 apellido 1 apellido 2
  - Regimen de afiliación
  - Entidad-Eps
  - Actor involucrado
  - Tipo de PQRS
  - Servicio
  - Característica
  - Descripción de la manifestación
  - Fecha de ocurrencia de la manifestación
  - Se envió requerimiento a actor involucrado
  - Obtuvo respuesta
  - Respuesta satisface lo requerido en la manifestación

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

- Fecha de respuesta del requerimiento oportunidad de respuesta estado de la manifestación
  - Otra gestión realizada por el actor denunciante, seguimiento a la respuesta brindada al usuario.
- ✓ Se pasa la PQRSF por medio de un oficio al jefe inmediato (Gerencia-Administración), donde se le solicita darle trámite dentro de los 05 días hábiles siguientes a partir de la fecha para su posterior notificación al usuario por parte de la oficina de atención al usuario.
  - ✓ Se le responde en forma escrita al usuario, dando cuenta del trámite realizado.
  - ✓ En casos necesarios se hace entrega de la reclamación al comité de control interno disciplinario quien determina la pertinencia o no de un proceso disciplinario.

En caso de una petición incompleta *“Artículo 17. **PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará*

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

*personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales”.*

*“Artículo 18. **DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada”*

*Artículo 20. **ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.** Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.*

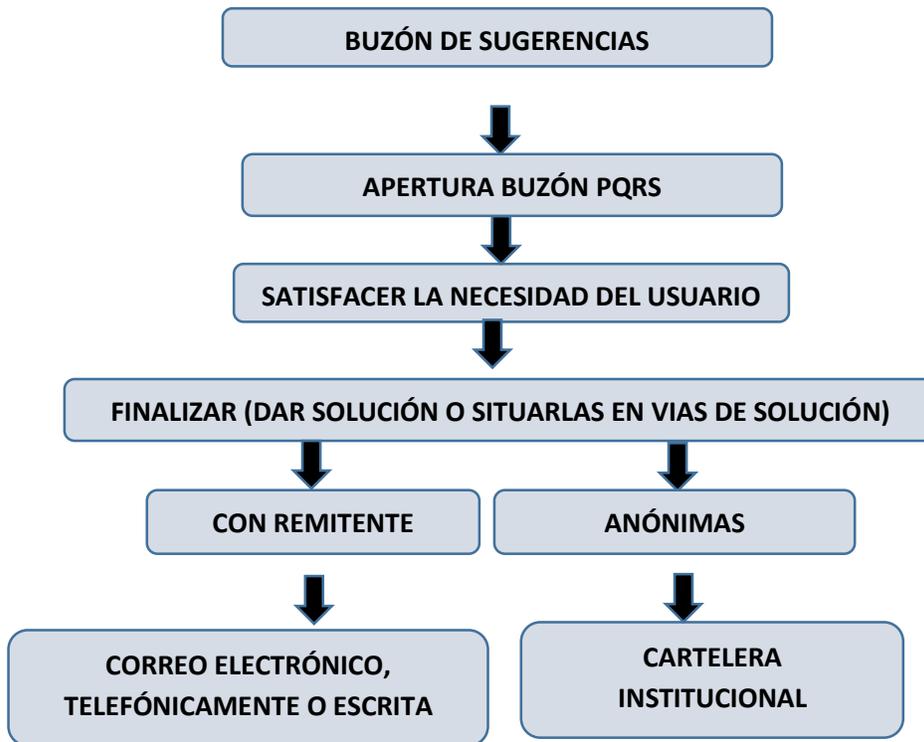
## **11.6 PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO MEDIANTE BUZON EXTERNO DE PQRS**

Los buzones se encuentran ubicados:

- Buzón #1 Admisiones
- Buzón #2 Sala de espera de consulta externa.
- Buzón #3 Área administrativa (almacén)
- Buzón #4 Hospitalización
- Buzón #5 Urgencias

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

El proceso de atención al usuario mediante buzón de PQRSF, puede darse mediante las siguientes etapas.



#### ETAPA 1:

**BUZON DE SUGERENCIAS:** Disponer de formatos de PQRSF, que contenga:

- Clasificación: Petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.
- Fecha en que se interpone la PQRS.
- Identificación de quien formula la PQRS, y datos de contacto
- Espacio para el contenido de la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.

	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

  
**E.S.E. Hospital San Lorenzo**  
*Al servicio de la vida*  
 Liborina - Antioquia

**FORMATO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS**  
Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN LORENZO**  
**MUNICIPIO DE LIBORINA**

Día: \_\_\_\_ Mes: \_\_\_\_ Año: \_\_\_\_

Cuéntenos...

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Para darle respuesta oportuna, por favor infórmenos:

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_

Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

**AGRADECEMOS SUS APORTES, ELLOS SON IMPORTANTES PARA NUESTRO MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL**  
**LA PARTICIPACIÓN, UN DERECHO EN SALUD DE LOS CIUDADANOS**

## ETAPA 2:

**Apertura buzón PQRS:** Abrir semanalmente los buzones de sugerencias, en compañía del representante de la asociación de usuarios o en presencia de un usuario de la comunidad y la encargada de la oficina de atención al usuario, se debe de llenar la siguiente acta:

 <p><b>E.S.E. Hospital San Lorenzo</b> Al servicio de la vida</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

 <p><b>E.S.E. Hospital San Lorenzo</b> Al servicio de la vida</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</p>	Código: SIS-PRO-
		Versión: 01
		Vigente desde:
		Página 1 de 1

<b>ACTA NÚMERO</b>			
Buzón N° 1, 2, 3, 4, 5			
Responsable del SIAU			
Fecha de apertura del buzón		Hora:	
Número de oficios encontrados al momento de abrir el buzón			
Número de oficios en los que figura el nombre del usuario			
Número de oficios anónimos			
Observación:			

Dando cumplimiento a los artículos 50 y 53 de la Ley 100 de 1993, a la circular 009 de 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud, al Modelo de Servicio de información y atención al usuario del Ministerio de la Protección Social y al procedimiento de quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones de la ESE Hospital San Lorenzo, se hace apertura del buzón con el acompañamiento de un miembro de la comunidad que se encuentra en el servicio al momento de la apertura.

Para tal efecto firman:

\_\_\_\_\_

**Miembro de la Comunidad**

\_\_\_\_\_

**SIAU**

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

### ETAPA 3:

Satisfacer la necesidad del usuario: Facilitar las indicaciones oportunas y/o los elementos pertinentes para resolver la necesidad del usuario, o situarla en vías de solución, por lo tanto, es necesario:

- Identificar la necesidad.
- Centrarse en su satisfacción.
- Dedicar el tiempo necesario.
- Asegurar la satisfacción
- Dar una adecuada respuesta.

### ETAPA 4:

**Finalizar (dar solución o situarlas en vías de solución):** Asegurarse de que la necesidad ha sido resuelta (o situada en vías de solución).

- Interesarse por peticiones añadidas.
- Dar respuesta o situar en vías de solución a las PQRS a través de los datos de contacto suministrados en los formatos
- Dar respuesta a las PQRS anónimas mediante la cartelera institucional.
- No demorar el final.

Para lo anterior, se debe tener un registro electrónico que tenga como mínimo los siguientes campos:

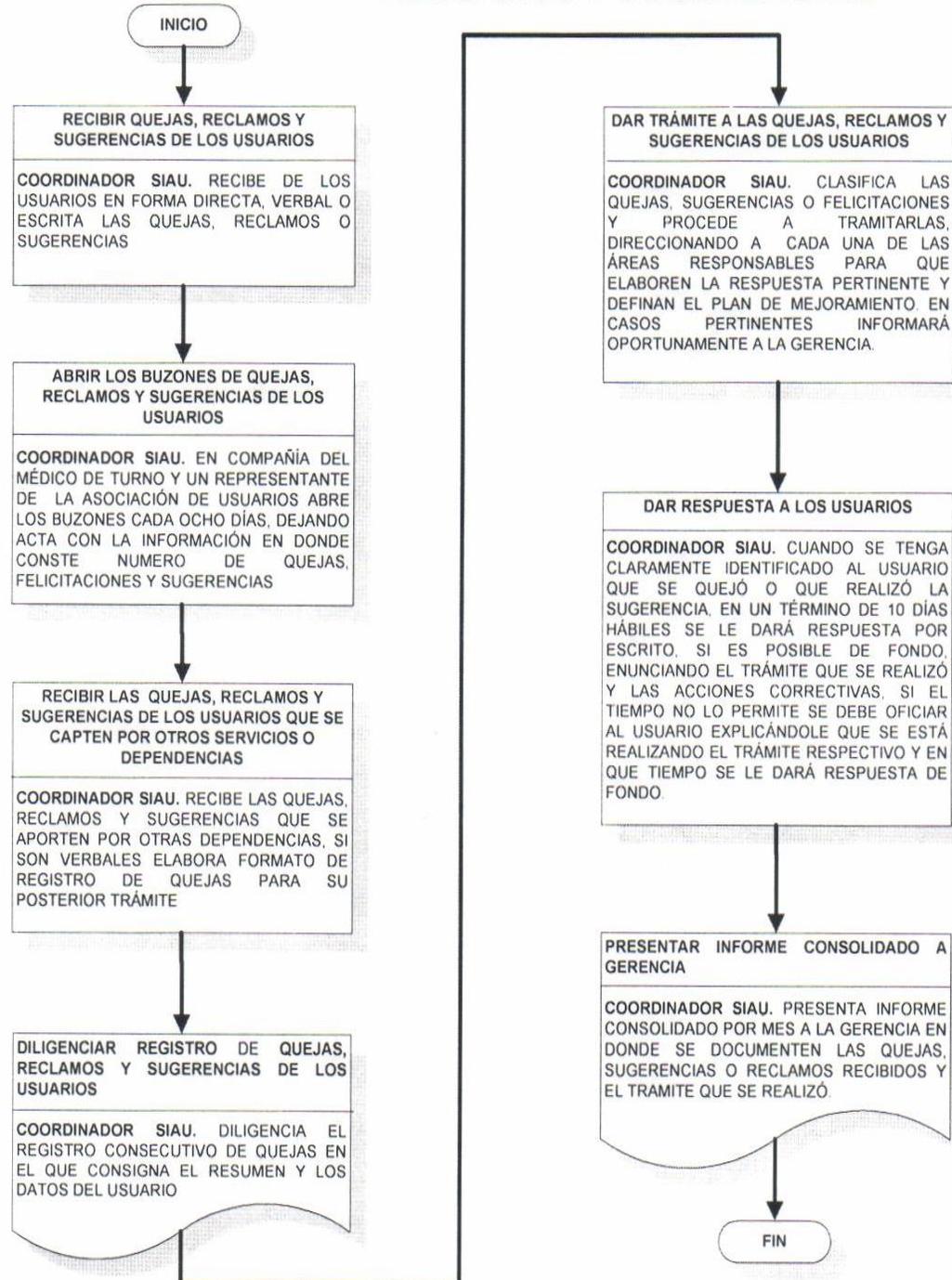
- ✓ Clasificación: Petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.
- ✓ Fecha en que se interpone la PQRS.
- ✓ Identificación de quien formula la PQRS, y datos de contacto

Contenido de la queja, sugerencia o felicitación, se debe precisar la PQRS-Estado (solución suministrada)

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

Evaluando lo anterior, detectando los aspectos a mejorar y reconociendo los logros alcanzados, la experiencia del usuario mejorará indiscutiblemente traduciéndose en usuarios satisfechos.

## TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

### PRESENTACIÓN

La Superintendencia Nacional de Salud expidió La Resolución 256 de 2016, la cual establece la obligatoriedad de hacer seguimiento a los indicadores de calidad y reportar la información en forma trimestral, incluido en los dieciséis indicadores de calidad de notificación obligatoria se encuentra el de la satisfacción global de los usuarios y el porcentaje de recomendación de los servicios la cual evaluamos mensualmente, para tal fin se realizó una medición mediante encuesta cuya metodología y resultados se presentan en este informe.

#### OBJETIVO GENERAL.

Conocer las expectativas de los usuarios y el grado de satisfacción obtenidos en cada uno de los servicios prestados por la institución, con el fin de establecer planes de mejoramiento.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Obtener información válida y fiable sobre la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos en la E.S.E.
- Validar los planes de mejoramiento de la atención que se ejecutan en la institución.
- Establecer los correctivos para los aspectos evaluados como insatisfactorios y lograr de esta manera la satisfacción de los usuarios.
- Generar los indicadores de satisfacción para el seguimiento a los procesos y el reporte a los organismos de control.

#### FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA.

**MÉTODO UTILIZADO:** Muestreo aleatorio simple no probabilístico, por disponibilidad del paciente y conveniencia del evaluador en cada área o servicio (sala de espera, vacunación, urgencias, pyp, hospitalización,

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

laboratorio, odontología, farmacia.) y aplicación en el escritorio de la oficina de Atención al Usuario.

## DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA:



<b>n</b>	Tamaño muestra
<b>N</b>	Tamaño de la población, número total de historias.
<b>Z</b>	Valor correspondiente a la distribución de Gauss 1,96 para $\alpha = 0,05$ y 2,58 para $\alpha = 0,01$ .
<b>p</b>	Prevalencia esperada del parámetro a evaluar. En caso de desconocerse, aplicar la opción más desfavorable ( $p=0,5$ ), que hace mayor el tamaño muestra.
<b>q</b>	$1-p$ (Si $p=30\%$ , $q=70\%$ )
<b>i</b>	Error que se prevé cometer. Por ejemplo, para un error del 10%, introduciremos en la fórmula el valor 0,1. Así, con un error del 10%, si el parámetro estimado resulta del 80%, tendríamos una seguridad del 95% (para $\alpha = 0,05$ ) de que el parámetro real se sitúa entre el 70% y el 90%. Vemos, por tanto, que la amplitud total del intervalo es el doble del error que introducimos en la fórmula.

<b>Z</b>	1,96
<b>N</b>	900
<b>p</b>	0,2
<b>q</b>	0,8

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

i	0,1
---	-----

**TIPO DE ENCUESTA:** ESTRUCTURADA CON CALIFICACIONES PONDERADAS.

**ÍNDICE DE CONFIANZA:** 90% porciento

**MARGEN DE ERROR:** 10% porciento

### **INSTRUMENTO Y ASPECTOS A EVALUAR.**

Se realizó encuestas en cada uno de los servicios con el fin de evaluar la satisfacción del usuario en la atención recibida en la E.S.E Hospital San Lorenzo.

En la encuesta aplicada se evalúan los siguientes aspectos:

#### **Información general:**

- Fecha de la encuesta.
- Zona (rural-urbana)
- Genero
- Régimen
- Eps
- Servicio en el que fue atendido
- 

#### **Componente interpersonal (25%):**

- Evaluación de la atención dada por el personal administrativo.
- Evaluación de la atención dada por el personal asistencial
- Evaluación de la percepción de la escucha e importancia dada al usuario.
- Utiliza un lenguaje claro
- Trato de manera respetuosa
- Le transmitió confianza y seguridad
- Siente que fue atendido en condiciones seguras

#### **Amenidades (10%):**

- Calificación de las instalaciones hospitalarias.
- Aseo de las instalaciones

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

- Presentación del personal en general

**Oportunidad (10%):**

- Tiempo de espera para la asignación de la cita.
- Tiempo de espera el día de la atención.

**Accesibilidad (10%):**

- Institucional, horarios.

**Continuidad (20%):**

- Entrega de medicamentos.
- Realización de ayudas diagnósticas.
- Realización en la toma de muestras

**Expectativas (25%):**

- Evaluación global sobre la obtención o no del servicio requerido.
- Disposición a utilizar nuevamente los servicios.
- ¿Recomendaría este hospital a sus familiares y amigos?

**DEFINICIÓN DE USUARIO SATISFECHO:** Es aquel cuya encuesta alcance una calificación superior a 80 puntos en la encuesta (máximo posible 100)

**PERIODICIDAD:** Se realizara las encuestas por servicios cada mes, donde los encargados de aplicarlas son los jefes de cada servicio

Se consolidará la información trimestral, el informe del consolidado se entregará conforme a las exigencias normativas de la 4505 del 2012.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

## **CANTIDAD DE ENCUESTAS POR SERVICIOS**

### **-CONSULTA EXTERNA (SIAU)**

**MARGEN: 10**

**NIVEL DE CONFIANZA: 90**

**TAMAÑO DE POBLACION: 848**

**TAMAÑO MUESTRA: 63**

### **-CONSULTA PYP (ENFERMERO JEFE)**

**MARGEN: 10**

**NIVEL DE CONFIANZA: 90**

**TAMAÑO DE POBLACION: 510**

**TAMAÑO MUESTRA: 60**

### **-CONSULTA ODONTOLÓGICAS PRIMERA VEZ (ODONTOLOGO)**

**MARGEN: 10**

**NIVEL DE CONFIANZA: 90**

**TAMAÑO DE POBLACION: 111**

**TAMAÑO MUESTRA: 43**

### **-VACUNACION (VACUNADOR)**

**MARGEN: 10**

**NIVEL DE CONFIANZA: 90**

**TAMAÑO DE POBLACION: 30**

**TAMAÑO MUESTRA: 21**

### **-URGENCIAS (AUXILIARES DE ENFERMERIA)**

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

**MARGEN: 10**

**NIVEL DE CONFIANZA: 90**

**TAMAÑO DE POBLACION: 311**

**TAMAÑO MUESTRA: 56**

**-HOSPITALIZACION (AUXILIARES DE ENFERMERIA)**

**MARGEN: 10**

**NIVEL DE CONFIANZA: 90**

**TAMAÑO DE POBLACION: 28**

**TAMAÑO MUESTRA: 20**

**-LABORATORIO (AUXILIAR LABORATORIO, BACTERIOLOGA)**

**MARGEN: 10**

**NIVEL DE CONFIANZA: 90**

**TAMAÑO DE POBLACION: 1813**

**TAMAÑO MUESTRA: 65**

**-FARMACIA (REGENTE)**

**MARGEN: 10**

**NIVEL DE CONFIANZA: 90**

**TAMAÑO POBLACIÓN: 475**

**TAMAÑO MUESTRA: 60**

**TOTAL ENCUESTAS: 388**

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

## INGRESAR AL CONSOLIDADO Y TABULACIÓN

Los responsables en la realización de cada una de las encuestas son los jefes de cada servicio, deben hacer entregar de la totalidad de estas a medida que las van ejecutando o finalizando cada mes.

Las encuestas realizadas deben de ser ingresadas en un consolidado que especifique cada servicio y sus respectivas preguntas, donde son tabuladas por la funcionaria de la oficina de atención al usuario. Y realizar el informe donde se conglomere los aspectos más importantes o porcentajes que arrojen en la tabulación.

Se debe de publicar trimestralmente en la cartelera de atención al usuario los datos cualitativo y cuantitativo los resultados en general de las preguntas estipuladas por ley.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 01
		Fecha aprobación:
		Página: 1 de 1

## 12. GLOSARIO:

**La petición o derechos de petición:** es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de estas.

**Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

**Encuesta:** Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.