


FECHA TECNICA DEL DOCUMENTO			
DATOS GENERALES DEL DOCUMENTO			
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>			
<b>❖ OBJETIVO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer en la IPS Catherin Tatiana Jiménez S.A.S, las herramientas necesarias para la ejecución de los servicios de información y atención al usuario SIAU de una forma clara, eficaz, y oportuna, con la activa participación de la institución, los usuarios y la comunidad y así contribuir al mejoramiento de la calidad de los servicios.</li> </ul>			
<b>❖ ALCANCE:</b> Este proceso aplica para la IPS Catherin Tatiana Jimenez S. A. S. y las sedes que llegase a tener o abrir.			
<b>ELABORO</b> NOMBRE: Marcel Diaz G. Asesor de calidad	<b>REVISO</b> NOMBRE: Marcel Diaz G. Asesor de calidad	<b>ACTUALIZO</b> NOMBRE: Anyela Rodríguez Asesor de calidad	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 01-02-2021

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE REVISIÓN
2	Actualización del documento	01-02-2021	01-02-2023

	TERAPIAS C.T.J		Código: CTJD-PP-MA-AU-005
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO		Versión: 02
			Fecha: 17-04-2021
			Página 1

## INTRODUCCION

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

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), es una herramienta que permite proporcionar una adecuada información a los usuarios, identificar sus necesidades, las expectativas y mejorar la calidad de los servicios de salud que se ofertan en la IPS Catherin Tatiana Jiménez S.A.S, el SIAU se considera el enlace entre la institución y los usuarios, utilizado como instrumento para el fortalecimiento de los procesos institucionales, análisis de la información recopilada y seguimiento de los planes de mejora, creando mecanismos para el logro de las metas establecidas.

El monitoreo y tramite oportuno que se realiza a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), realizadas por el usuario y/o familiar va encaminado a evaluar el índice de satisfacción de los usuarios y posteriormente generar acciones para garantizar una excelente prestación de los servicios, para ello brindamos capacitación al recurso humano de la institución y a su vez socialización al usuario, obteniendo como resultado el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios.

La existencia del SIAU como proceso, debe garantizar la eliminación de las barreras administrativas y/o asistenciales, que vulneran el derecho de los usuarios a recibir los servicios de salud que oferta la IPS.

### JUSTIFICACIÓN

El servicio de información y atención al usuario SIAU, es una primera iniciativa gerencial diseñada, por el Ministerio de Salud, para contribuir al estudio del mercado en las IPS, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones (quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones), sobre la prestación de servicios formulan a las instituciones de diverso nivel en el Sistema de Seguridad Social en Salud.

Con el SIAU se pretende aportar y favorecer: los procesos de toma de decisiones por parte de prestadores y usuarios, la construcción de los medios más adecuados de protección y promoción de los derechos de las personas y el plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios en la perspectiva del desarrollo institucional de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

El SIAU desarrolla los principales aspectos relacionados con el servicio al cliente, su marco regulatorio, importancia y los subprocesos relacionados, permite a los funcionarios y comunidad en general conocer el enfoque y la importancia de este sistema para la organización.

Se estandarizan los procedimientos que se desarrollan en la oficina de Atención al Cliente SIAU de Terapias Catherin Tatiana Jiménez S.A.S.

## OBJETIVOS

- Adecuar la oficina de atención de quejas y reclamos para la recepción, registros, trámite, definición, tipo de resolución o intervención realizada de acuerdo al requerimiento hecha por el usuario.
- Realizar un análisis de la información tanto cuantitativa como cualitativa que nos permita llevar un registro minucioso sobre las demandas planteadas.
- Tomar decisiones efectivas de acuerdo a la gravedad de las faltas, buscando un mayor compromiso de las áreas y funcionarios afectados.
- Presentar periódicamente los consolidados de quejas y reclamos a los respectivos líderes de áreas, subgerencia y Gerente.
- Generar las bases para la creación de planes de mejoramiento de la calidad centrada en el servicio al usuario.

Implementar una cultura organizacional que contribuya al mejoramiento del clima organizacional interno

## MARCO LEGAL

Constitución Política de 1991, en los Artículos 1, 2, 11, 12, 13, 18, 23, la versión sobre los deberes, los derechos y las garantías y de la finalidad social del estado y de los servicios públicos.

Ley 190 de 1995, Estatutos Anticorrupción, Art. 53-55 sobre sistemas de quejas y reclamos.

Ley 100 de 1993, artículos 159, 198, 200, sobre garantías de los afiliados y de los usuarios.

Decreto 1757 de 1994 art. 3-6, sobre formas de participación ciudadana y servicios de atención al usuario.

Directiva presidencial 05 de 1995, sobre dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver quejas y reclamos en las entidades públicas.

Circular 009 de 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud sobre sistema de quejas y reclamos.

## MARCO CONCEPTUAL

- **PETICIÓN:** Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el usuario tiene derecho a presentar en atención al usuario de la IPS. Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción del personal que llevan a cabo una función y que requiere una respuesta.
- **QUEJA:** Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.
- **RECLAMO:** Medio por el cual el cliente coloca en conocimiento ante la IPS su inconformidad con el servicio prestado.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.
- **SUGERENCIAS:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función.
- **FELICITACION:** Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS.
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los pacientes o acudientes para suministrar el servicio oportunamente; el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos.
- **INTERMEDIACIÓN:** Es la función que desarrolla el personal del SIAU, tendiente a coordinar con el servicio generador de la insatisfacción las acciones pertinentes para su resolución de forma inmediata o mediata ante una reclamación.

## FILOSOFIA DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

El programa fundamenta la integración y prestación de servicios de salud, a fin de impulsar la confianza y credibilidad en los usuarios y sus familias, que a diario requieren de la institución, para que encuentren entornos amigables, respuesta oportuna, trato personalizado, humanizado, integral y continuo en el personal humano interdisciplinario que responde a las necesidades de los usuarios más allá de sus expectativas y que reconoce a la persona como un ser bio-psicosocial que requiere de la orientación en la consecución de los servicios y bienes de salud. Atención al usuario, hace especial énfasis en la transformación de la voz del usuario en acciones de mejora que permitan convertir las debilidades en fortalezas. Que además de las quejas, transformemos en factor de éxito la implementación de la auditoría del servicio. Que realicemos seguimiento y monitoreo a la satisfacción del usuario, que de toda la información se elaboren indicadores de gestión que permitan medir la satisfacción del usuario.

## **ESTRUCTURA**

La IPS CATHERIN TATIANA JIMENEZ S. A.S. cuenta con un servicio de atención al usuario como una unidad estructural ubicada en el Primer piso de la sede principal con señalización visible y funcional, interna y externa, para que los usuarios la ubiquen fácilmente. Cuenta con facilidad de acceso a los usuarios; en especial para los discapacitados, las mujeres embarazadas y las personas de la tercera edad. Ventilación e iluminación suficiente. Área de espera proporcional a la demanda, con mobiliario necesario para la atención confortable de las personas. Equipo de cómputo con capacidad resolutoria para el manejo del comprobador de derechos y base de datos. Aplicativo sistematizado que permite el manejo de las peticiones quejas y reclamos.

Una línea telefónica con servicio 3504774682; que no genera sobrecostos al usuario. Por medio de esta se garantiza la prestación de los servicios de orientación e información, recepción de peticiones quejas y reclamos. Un horario de atención lunes, martes, miércoles, jueves, viernes 7:00am a 5:00 p.m. la prestación del servicio que responde a las necesidades de los usuarios.

## **TALENTO HUMANO**

Cuenta con recurso humano calificado, que tiene conocimientos amplios sobre el Sistema General Seguridad Social en Salud y participación social en salud, con excelente capacidad para establecer buenas relaciones con los usuarios y liderazgo. La oficina SIAU cuenta con apoyo continuo de área de la Auditoría y Calidad, además del compromiso de los funcionarios de La IPS CATHERIN TATIANA JIMENEZ S. A.S, centrada en el usuario con Calidad y calidez.

## **PARA QUE SIRVE EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**

Con el servicio de información y atención al usuario se pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones, generando mecanismos que permitan formular, construir y concretar escenarios y contextos más adecuados de protección y promoción de los derechos de los usuarios, un incremento de la calidad de los servicios que origine una dinámica de mejoramiento continuo con la perspectiva de un desarrollo institucional permanente de la Institución

## **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**

- 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 servicios de salud.
- Crear medios de expresión concreta de las necesidades de salud de los usuarios.
- Fortalecer la relación Institución – Usuarios – Comunidad.
- Promover actividades de sensibilización en el campo de los derechos y deberes en salud de los usuarios.
- Conocer a los usuarios, grupos y comunidad que acceden a nuestros servicios.

### **FUNCIONES DEL SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**

- Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de sus peticiones.
- Implementar las políticas y estrategias de mejoramiento organizacional e institucional trazadas por La IPS CATHERIN TATIANA JIMENEZ S. A.S, y el desarrollo progresivo y complementario de los servicios de salud existentes.
- Diseñar y desarrollar conjuntamente con las dependencias de la IPS, estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los derechos y deberes.
- Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cuantitativo y cualitativo la información proveniente del usuario y otras fuentes (institucional y comunitaria), que alimenten el proceso de toma de decisiones por parte de la institución, los usuarios y sus organizaciones de la comunidad.
- Poner a disposición del sistema de planeación de la IPS, la información proveniente de los usuarios, con el fin de favorecer la integración equitativa de la oferta y de la demanda de los servicios de salud en el área de cobertura.
- Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de información del SIAU.
- Propiciar y concertar con grupos organizados de la comunidad actividades que favorezcan su participación. activa en el mejoramiento de la calidad y la gestión concertada de las actividades en salud.
- Proponer y participar en estudios e investigaciones sobre el mercado de salud, de acuerdo a criterios de segmentación, de diferenciación de servicios, de costos, u otros que faciliten la toma de decisiones en respuesta a las necesidades de la demanda.

### **FUNCIONES DEL RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**

- Divulgar las normas legales que fundamentan la creación del Servicio de Información y Atención al Usuario en todas las instancias: gerencia, subgerencia, usuarios y funcionarios.
- Apoyar las decisiones Gerenciales adoptadas para solucionar problemas que presenten los diferentes actores del sistema.
- Servir como herramienta de gestión y control de la calidad en el mejoramiento del clima organizacional y comunitario.
- Implementar sistemas Internos – Externos de protección y defensa de los derechos desde el sector salud.
- Fortalecer el mejoramiento en la gestión, organización y toma de decisiones de los servicios de la IPS

### **NUESTROS VALORES EN EL SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO ESTAN ENFOCADOS EN**

**ACCESIBILIDAD:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de los servicios Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.

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



**ATENCIÓN PERSONALIZADA:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

**ASERTIVIDAD:** Estilo de comunicación que se emplea exponiendo puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.

**CALIDAD:** propiedad atribuida al servicio, Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

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

**CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los servicios de la Empresa

**COMPETENCIA:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada. Es un componente de la calidad de los servicios.

**CONFIDENCIALIDAD:** Es una característica de la relación profesional-usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

**EMPATÍA:** Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación.

**EXPECTATIVAS:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguno de las sedes. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los profesionales de los servicios de salud. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

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

**GARANTÍA:** Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

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

### **METODOLOGÍA DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS**

- El usuario diligencia la petición por escrito; la radica directamente en la oficina de Atención al Usuario de la IPS y/o es recibida por el coordinador de SIAU, Formato de quejas, Anexo CTJ-AU-FO-003.
- El funcionario de Atención al Usuario analiza el motivo de la queja.
- Si es pertinente se verifica procedencia, EPS-S a la cual pertenece, área y funcionario afectado.
- Una vez clasificadas se toman las decisiones adecuadas en cada caso.
- Si alguna queja amerita investigación disciplinaria se direcciona está a la Gerente, quien determina si se inicia proceso disciplinario; esta debe ir con copia al SIAU.
- Las quejas clasificadas por servicios son direccionadas a los coordinadores de área comprometidos, para su investigación y respuesta respectiva en un término de cinco días a partir de la radicación de la queja.
- Teniendo como soporte las respuestas entregadas por los funcionarios comprometidos en la queja, se proyecta oficio de respuesta al peticionario.

Las quejas y reclamos se resolverán y se contestarán dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de ser recibidas, se enviara por correo certificado anexando certificado, cuando se desconozcan los datos del Usuario se realizara en formato edicto, la respuesta al quejoso se publicará en la cartelera de la IPS destinada a los usuarios por un periodo de 15 días, entendiéndose así, que se dio respuesta oportuna al usuario con respecto a la inquietud planteada, cumpliendo con la normatividad vigente, se dejara en constancia en el formato de Acta CTJ-GC-FO-01.

### **METODOLOGIA PARA LA ENCUESTA**

El total de encuestas que se aplicaran en la IPS se obtienen mediante la calculadora de muestra, la metodología de su aplicación se realizara mensualmente, donde se aplicaran aleatoriamente en todos los servicios que presta la institución, el formato de encuestas CODIGO: CTJ-AU-FO-002 y de forma digital en el software interno de la IPS <https://servicios.terapiasc tj.com/Encuestas.aspx>

#### **TABULACION**

La encargada de este proceso será la Líder de Siau, esta será guardada en el sistema para que, en cualquier requerimiento, pueda ser consultada.

#### **GENERACION INFORME DE ENCUESTAS**

La encargada de este proceso será la Coordinadora SIAU y líder de Siau. Este informe se debe entregar a más tardar en los primeros 10 días hábiles de cada mes.

#### **PLANES DE MEJORAMIENTO REFERENTE A LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS**

Este proceso estará a cargo del jefe de área y se realizará seguimiento mensual en los Comités SIAU

#### **INSTRUMENTOS BÁSICOS DE SOPORTE**

- Formato de Encuesta de satisfacción al Usuario. CODIGO: CTJ-AU-FO-002
- Formato de sugerencias. CTJ-AU-FO-003
- Archivo de peticiones con soportes y respuestas dadas a los usuarios



## APERTURA DE BUZONES.

La apertura de buzón de Quejas y Reclamos se realiza en cada uno de los puestos de salud dando lugar al reconocimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones. La validez de este proceso será soportada mediante presencia Firma y documento de un usuario quien plasmará sus datos en el acta de apertura del buzón a su vez esta será diligenciada por la responsable de la oficina de atención al usuario o responsable a cargo. La actividad se realizará de forma cada quince días, evaluando la pertinencia cada 8 días. La información del Acta de Apertura de Buzones, será registrada. La información encontrada será sistematizada y registrada en el acta de apertura del buzón.

### RESPUESTA A QUEJAS

Luego de la radicación de la queja se procederá a analizar dicha información, se empezará su respectiva investigación, dando traslado a las diferentes coordinaciones, para que, con el apoyo de estas, se pueda dar pronta respuesta al usuario. Después de su respectiva investigación se procederá a dar respuesta dentro de los términos establecidos.

### INSTRUMENTOS BASICOS DE SOPORTE.

- Acta de apertura de buzones.
- Formato radicación de PQRS.
- Archivo de PQRS con soporte de respuesta dada a los Usuarios.

### EVALUACION DEL SIAU

La evaluación de las acciones del SIAU se reportan mensualmente mediante los resultados de las encuestas de satisfacción. Estas serán evaluadas y entregadas al área de Calidad de la IPS.

### COMITÉ E ETICA.

Fundamento y principio del Sistema de Seguridad Social en Salud la participación social y la concertación y como parte de su organización se prevé a sus integrantes el derecho de participar a través del comité de ETICA donde sus funciones principales radican en la vigilancia de la calidad de los servicios de salud y la prestación de los mismos, así como el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios en forma ética.

## RESOLUCIÓN No. 3 DE 14-07- 2021

**“Por la cual se crea y se integra el Comité de Ética para La IPS Catherin Tatiana Jiménez S.A.S”**

**ARTÍCULO PRIMERO.** - Creación del Comité de Ética: Crear el Comité de Ética para la IPS Catherin Tatiana Jiménez S.A.S, el cual estará integrado por: - Catherin Tatiana Jiménez Gerente General – Lina Mariana Jiménez Representante Legal – Jaqueline Clavijo Líder Administrativo y de Talento Humano – Karen Palacios Líder Área Domiciliaria – Valentina Velásquez Líder SIAU – Marcel Díaz Auditor de Calidad (Invitado Permanente).

Es propósito de la administración promover la Ética como elemento transversal a todos los comportamientos y actividades inherentes al cumplimiento de la misión institucional; que el Comité de Ética debe estar conformado por funcionarios del más alto nivel de la Institución.

### RESUELVE:

**ARTÍCULO SEGUNDO.**


- Creación del Comité de Ética: Crear el Comité de Ética para para La IPS Catherin Tatiana Jiménez S.A.S, el cual estará integrado por:

- Gerente General
- Representante Legal
- Líder Administrativo y de Talento Humano
- Líder Área Domiciliaria
- Líder SIAU
- Auditor de Calidad (Invitado Permanente)

**ARTÍCULO TERCERO**

– Funciones: Las siguientes serán las funciones del Comité de Ética:

- a) Definir las políticas del Programa de Gestión Ética;
- b) Elaborar estrategias para dinamizar la Gestión Ética en la IPS;
- c) Promover, la conformación de los Grupos de Promotores de Prácticas Éticas en las diversas áreas de la institución;
- d) Hacer seguimiento y evaluar los resultados de proceso de implantación de la gestión ética, para recomendar y/o disponer ajustes a las actividades programadas;
- e) Servir de instancia de interpretación de los Códigos de Ética ante conflictos éticos que involucren a funcionarios de la IPS;
- f) Promover la identificación de la existencia de los conflictos de interés en concreto;
- g) Proponer a la Gerente, su equipo Administrativo y Talento Humano mecanismos para facilitar la prevención, el manejo y la divulgación de los conflictos de interés que puedan presentarse entre las partes interesadas;
- h) Proponer a la Gerente, su equipo Administrativo y Talento Humano el procedimiento de resolución y divulgación de conflictos de interés de acuerdo con lo establecido en el Código de Ética de la IPS.

	TERAPIAS C.T.J MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Código: CTJD-PP-MA-AU-005
		Versión: 02
		Fecha: 17-04-2021
		Página 1

- i) Proponer al a la Gerente, su equipo Administrativo y Talento Humano los criterios y diseñar las estrategias para prevenir y resolver los conflictos de interés;
- j) Proponer a la Gerente, su equipo Administrativo y Talento Humano una reglamentación de conductas inadecuadas, por medio de la cual se prohibirá que la alta dirección y los miembros de la IPS incurran en determinadas prácticas que ocasionen conflictos de interés

**ARTÍCULO CUARTO REUNIONES:** Las reuniones serán convocadas mensualmente de acuerdo a la Programación de actividades organizadas por la líder SIAU. Las actividades estarán respaldadas por el Acta de Reunión del Comité.

**ARTÍCULO QUINTO CAPACITACIONES:** De acuerdo a la programación establecida la líder SIAU, capacitara a los usuarios, así como también brindar a la comunidad la oportunidad de recibir capacitaciones donde recibirán información escrita (folletos, volantes etc.)

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE (FIRMADO EN ORIGINAL)**  
**LINA MARIANA JIMENEZ LOPEZ**  
**GERENTE**