
	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: AU-PL-001
	SIAU	Versión: 2
	PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 10/01/2025
		Página 1 de 9

# PLAN DE ATENCION AL USUARIO (SIAU)

TIPO DE PROCESO	MISIONAL
PROCESO	SIAU
SUB PROCESO	-
CODIGO	AU-PL-001
VERSION	2
FECHA DE APROBACION	10/01/2025

	<b>ESE CENTRO MATERNO INFANTIL</b>	<b>Código: AU-PL-001</b>
	<b>SIAU</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Fecha: 10/01/2025</b>
		<b>Página 2 de 9</b>

## INTRODUCCIÓN

Sobre la base de considerar que la Ley 100 de 1.993 consagra como regla esencial del servicio público de salud, entre otras la **calidad de la atención**, la cual debe ser oportuna, personalizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional y, con el fin de verificar la adecuada y suficiente prestación de los servicios de salud, el suministro de la información pertinente por parte de estas entidades a sus usuarios y establecer las responsabilidades administrativas derivadas de quejas, cuando haya lugar a ello, así como verificar la atención dada a las peticiones de los usuarios del servicio de salud, a través del presente documento se permite instruir a todos los funcionarios de la **CENTRO MATERNO INFANTIL ESE CEMINSA**, del Municipio de Sabanalarga (Atlántico), sobre los procedimientos que deben observar en el trámite de quejas y reclamos.

SIAU, (servicio de información y atención al usuario), es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Protección Social, la cual tiene como punto la información que proporcionan los usuarios en quejas, reclamos y sugerencias, sobre la prestación de los servicios de salud.

Nuestra dirección de la sede principal: Calle 28 # 22 – 45 Sabanalarga – Atlántico.

## JUSTIFICACIÓN


La Participación Social se define como principio fundamental y un derecho ciudadano, desarrollado por leyes que regulan la seguridad social. La Ley 100 de 1.993 reglamenta el sistema general de seguridad Social en salud y adopta, entre otros, la integridad como uno de sus principios, y la define como la cobertura de todas las contingencias que afectan la salud, la capacidad económica y en general las condiciones de vida de la población.

## OBJETIVO GENERAL.

Garantizar atención y gestión oportuna de PQRS (Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) formuladas por los usuarios sobre la prestación de los servicios.

### **Objetivos Específicos:**

1. Crear condiciones para la participación de los usuarios en el mejoramiento de los servicios.
2. Evaluar continuamente el nivel de satisfacción de expectativas y necesidades de los usuarios,

	<b>ESE CENTRO MATERNO INFANTIL</b>	<b>Código: AU-PL-001</b>
	<b>SIAU</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Fecha: 10/01/2025</b>
		<b>Página 3 de 9</b>

referente a los servicios prestados de los servicios de salud, es el relacionado con la recepción y atención oportuna de las quejas y peticiones presentadas por los usuarios del servicio.

3. Lograr un mayor entendimiento, comprensión y motivación para el abordaje y búsqueda de soluciones en los aspectos relacionados con el sufrimiento en el proceso salud – enfermedad.
4. Promover una adecuada interacción entre los usuarios y el hospital, como empresa social del Estado, como órgano y agente de desarrollo social, basada en el respeto mutuo.


### **PARTES INTERESADAS**

Partes interesadas dentro del proceso de siau:

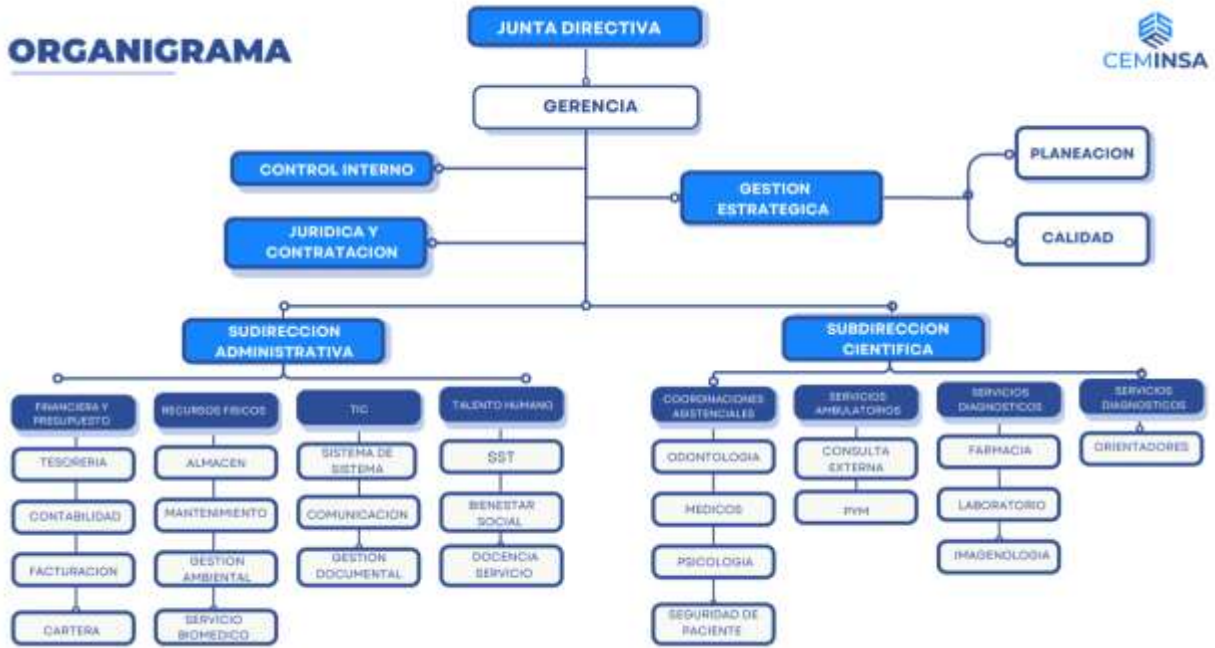
1. Calidad.
2. Talento humano.
3. Control interno.
4. Área asistencial.

### **POLÍTICAS**

1. Constitución Política de 1991, en los Artículos 1, 2, 11, 12, 13, 18, 23, 42, 50, 64, 78, 79, 86, 87, 88, 89, 95, 103, 106, 300, 336, 356, 365, 366, la versión sobre los deberes, los derechos y las garantías y de la finalidad social del estado y de los servicios públicos.
2. Ley 190 de 1995, Estatutos Anticorrupción, Art. 53-55 sobre sistemas de quejas y reclamos.
3. Ley 100 de 1993, artículos 159, 198, 200, sobre garantías de los afiliados y de los usuarios.
4. Decreto 1757 de 1994 art. 3-6, sobre formas de participación ciudadana y servicios de atención al usuario.
5. Directiva presidencial 05 de 1995, sobre dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver quejas y reclamos en las entidades públicas.
6. Circular 009 de 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud sobre sistema de quejas y reclamos.


	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: AU-PL-001
	SIAU	Versión: 2
	PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 10/01/2025
		Página 4 de 9

**PROCESOS RELACIONADOS**



### MAPA DE PROCESOS



	<b>ESE CENTRO MATERNO INFANTIL</b>	<b>Código: AU-PL-001</b>
	<b>SIAU</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Fecha: 10/01/2025</b>
		<b>Página 5 de 9</b>

### REQUISITOS LEGALES APLICABLES


1. Ley 190 de 1.995, Estatuto Anticorrupción, Artículos 53 – 55 (Sistemas de quejas y reclamos en las entidades públicas).
2. Ley 100 de 1.993, artículos 53 (Garantías de los afiliados); 198- 200 (De los Usuarios).
3. Directiva presidencial 05 de 1.995 (Dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver quejas y reclamos en las entidades públicas).
4. Resolución 13437 de 1991 sobre derechos y deberes de los Usuarios.

### DESCRIPCION

#### Actividad a realizar


Los servicios de la oficina de atención e información al usuario son el grupo de procesos de diversa índole que tienen como común denominador satisfacer las necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los usuarios, agregando valor a la atención clínica suministrada. A nivel general son las siguientes: } Información a los usuarios: proceso mediante el cual se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que la institución brinda, su calidad, ventajas y condiciones entre otros aspectos. (Portafolio de servicios) } Apoyar tramites sociales: conjunto de subprocesos que ayudan al usuario a afrontar incidentes sociales, culturales, familiares, etc, relacionados con el proceso de enfermedad:

- ✓ A nivel general son las siguientes:  
aspectos relacionados con los servicios que la institución brinda, su calidad, ventajas y condiciones entre otros aspectos. (Portafolio de servicios). Información a los usuarios: proceso mediante el cual se dan a conocer.
- ✓ Apoyar tramites sociales: conjunto de subprocesos que ayudan al usuario a afrontar incidentes sociales, culturales, familiares, etc, relacionados con el proceso de enfermedad:
- ✓ Vinculación a la seguridad social: Promover aseguramiento del usuario en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- ✓ Trámite: Tramitar Quejas y Reclamos.
- ✓ Encuestas de Medición: Medir el nivel de satisfacción del usuario.
- ✓ Participación: Promover la inclusión a los espacios de participación social
- ✓ Utilización de la Red: Promover el uso adecuado de la red de servicios.  
Para poder cumplir con estos servicios se desarrollan las siguientes actividades:  
- Dar cumplimiento a las funciones establecidas en los artículos 49, 53 y 54 de la Ley 190 (Estatuto Anticorrupción).

	<b>ESE CENTRO MATERNO INFANTIL</b>	<b>Código: AU-PL-001</b>
	<b>SIAU</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Fecha: 10/01/2025</b>
		<b>Página 6 de 9</b>

- ✓ Semanalmente se hará apertura de los buzones de sugerencias ubicados dentro de la ESE, diligenciando el formato “Acta de Apertura de Buzones”, posteriormente se sistematiza la información identificando a los rangos que pertenece (QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, PETICIÓN FELICITACIÓN). Después se realiza el trámite pertinente con oficio remisorio, para dar la respuesta oportuna o en caso contrario si es de área, o persona, se debe desarrollar el plan de mejoramiento respectivo, con el fin de garantizar la calidad en el servicio y para su seguimiento se informará al Asesor de Calidad y/o Coordinador Técnico sobre el contenido hallado en cada buzón.
- ✓ Propiciar y concertar con grupos organizados de la comunidad (asociaciones, veedurías, juntas de acción comunal, copacos, eps), actividades que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad y la gestión concertada de las actividades en salud, por lo tanto, el funcionario encargado de este proceso, participará de todas las reuniones comunitarias, de agremiaciones, asociaciones, para promover el portafolio de servicios, y a la vez recoger inquietudes, quejas, reclamos, o sugerencias que beneficien a la Entidad.
- ✓ El funcionario/a del SIAU debe rendir información mensual y trimestral a la gerencia y a la asesoría de control interno sobre los servicios en los cuales se presentaron mayor número de quejas y reclamos y las recomendaciones sugeridas que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Entidad (artículo 54, Ley 190/1995). Facilitar la información oportuna e integral a los usuarios en el Sistema de Referencia y Contrarreferencia en los casos requeridos.
- ✓ Participar activamente en el proceso de seguimiento a medicamentos pendientes de acuerdo a los lineamientos gerenciales.
- ✓ El área de SIAU a través de la utilización de medios de comunicación (boletín, cartelera, folletos, página web), debe dar a conocer el cronograma de las actividades que desarrolla los diferentes programas de la entidad y la Dirección Local de Salud, con el fin de ser divulgados.
- ✓ El área de SIAU se encargará de hacer visible los derechos y deberes de los usuarios en la entidad.
- ✓ En caso de presentarse quejas anónimas o que por alguna circunstancia especial no se pueda ubicar al quejoso, la persona encargada de la oficina de atención al usuario debe publicar la respuesta a esta por un lapso de un mes calendario en cartelera de la institución ubicada en un lugar visible. La publicación de la queja debe ir acompañada del levantamiento de la respectiva acta, la cual deberá ir firmada por un usuario como testigo; de igual forma se debe levantar acta de retiro de la respuesta de la cartelera donde se ubicó. Se tomará como fecha de respuesta la fecha de publicación de la respuesta en cartelera según acta.
- ✓ Promover a través de la utilización de los medios de comunicación los valores de la entidad, resaltando uno por mes y hacerlo exigible a todas las áreas como campaña de promoción por el respeto entre los usuarios internos y externos de la entidad.
- ✓ Solicitar información sobre los pacientes poli consultantes, con el fin de revisar los motivos de dicha actitud, para sensibilizar sobre el uso racional del servicio, lo cual se requiere para mejorar la oportunidad y la calidad del mismo.

**Responsable:**

	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: AU-PL-001
	SIAU	Versión: 2
	PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 10/01/2025
		Página 7 de 9

Los responsables para ejecutar todas las actividades es el equipo de siau el cual está conformado por el líder de siau y apoyos a la misma gestión responsabilizándose de los siguientes aspectos:

**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.
- ✓ Brindar el apoyo, el acompañamiento y la orientación a los usuarios, para eliminar o disminuir la ansiedad que generan los servicios de atención clínica y en ocasiones 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.

**BENEFICIOS DEL S.I.A.U PARA EL PRESTADOR SON:**

- ✓ Divulgar y promocionar sus servicios y la calidad de los mismos.
- ✓ Ganar la confianza de los usuarios.
- ✓ Eliminar barreras para la accesibilidad a los servicios.
- ✓ Promover el uso adecuado de los servicios.

**INFORMACIÓN QUE SE SUMINISTRA EN EL S.I.A.U:**


- ✓ Atención reglamentada en los planes de beneficios de POS – S
- ✓ Servicios, horarios y ventajas ofrecidas en la institución.
- ✓ Condiciones y/o requisitos exigidos para la prestación de los servicios.
- ✓ Nombre y méritos de los profesionales que prestan servicios en la institución Programas de promoción y prevención.
- ✓ Derecho a ser informado en un lenguaje que le sea comprensible, su condición de salud, compromiso de órganos, diagnósticos, factores de riesgo, investigaciones, planes de manejo integral, riesgo - beneficio de los procedimientos, complicaciones, incapacidades, secuelas, prevención, costos.
- ✓ Consentimiento informado, desistimiento y renuncia a la atención.
- ✓ Instrucciones sobre procedimientos diagnósticos o terapéuticos.

**SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

**indicadores del sistema de información y atención al usuario**

✓ indicador: nivel de satisfacción del usuario.  
 número de usuarios satisfechos / total de usuarios encuestados x 100  
 frecuencia de medición: mensual  
 meta 90%

✓ **indicador: tiempo en días para la resolución de quejas y reclamos.**  
 tiempo total de días para resolución de quejas / total de quejas  
 frecuencia de medición: mensual

	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: AU-PL-001
	SIAU	Versión: 2
	PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 10/01/2025
		Página 8 de 9

meta 95% de quejas y reclamos resueltos con respuesta en menos del tiempo establecido por la norma.

✓ **indicador: porcentaje resolución de quejas.**

número de quejas decepcionadas / número de quejas resueltas x 100

frecuencia de medición: mensual

meta: 95% de las quejas resueltas.

✓ **indicador: impacto capacitaciones en derechos y deberes.**

número de usuarios encuestados que responden adecuadamente a la pregunta sobre derechos y deberes de la encuesta de satisfacción al usuario / total usuarios encuestados x 100

frecuencia de medición: trimestral

meta: 90% de usuarios que respondan adecuadamente a la pregunta sobre derechos y deberes

✓ **indicador: nivel de fidelidad del usuario.**

número de usuarios que responden definitivamente si o probablemente si recomendaría la ESE a sus amigos y familiares/ total de usuarios encuestados x 100

meta: 90%

frecuencias de medición: mensual

establecido por norma resolución 0256 de 2016.

✓ **Informes.**

El área de siau entrega informes trimestrales de satisfacción a control interno quien es el área autorizada para la revisión de los informes.

Se realizan informes mensuales de satisfacción de recepción de PQRS y actas de socializaciones, quien les hace seguimiento las eps contratadas en el ESE ente de vigilancia como personería municipal, secretaria de salud municipal, defensoría y gobernación del atlántico.


## ANEXOS.




### 1. MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO.

[https://docs.google.com/document/d/1SfvGW5aYPPC2lrw3IE2Bcgk4hntfJOve/edit?usp=drive\\_link&oid=101374026607531403744&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/document/d/1SfvGW5aYPPC2lrw3IE2Bcgk4hntfJOve/edit?usp=drive_link&oid=101374026607531403744&rtpof=true&sd=true)

### 2. CRONOGRAMA.

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1S3aYhdM9m-Nnx6ZQ3a4V3iyi2aiT57rq/edit?usp=drive\\_link&oid=101374026607531403744&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1S3aYhdM9m-Nnx6ZQ3a4V3iyi2aiT57rq/edit?usp=drive_link&oid=101374026607531403744&rtpof=true&sd=true)

	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: AU-PL-001
	SIAU	Versión: 2
	PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 10/01/2025
		Página 9 de 9

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
 ANDREA BORRERO CERA. LIDER DE SIAU.	 IVONNE RINCÓN REFERENTE DE PROCESOS ESTRATEGICOS Y FINANCIERO.	 DEBORA VILLA VILLA. GERENTE.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio
2	10/01/2025	Actualización del documento