



**E.S.E.**  
**RAFAEL TOVAR POVEDA**

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA  
CALIDAD**



E.S.E.  
RAFAEL TOVAR POVEDA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
SISTEMA DE INFORMACIÓN  
Y ATENCIÓN AL USUARIO

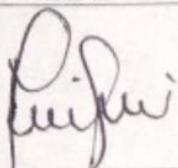
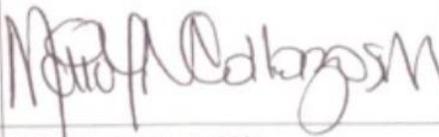
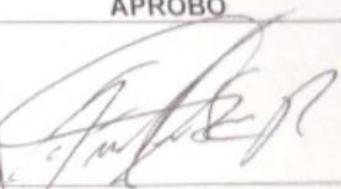
Código: ES-PGC-SIAU-M001

Versión: 03

Fecha de vigencia: 06/08/2021

Página 1 de 26

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
		
FECHA: julio de 2021	FECHA: agosto de 2021	FECHA: 06/08/2021
María Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maily Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
María Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maily Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: ES-PGC-SIAU-M001</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de vigencia: 06/08/2021</b>
		<b>Página 2 de 26</b>

## INTRODUCCIÓN

La Empresa Social del Estado Rafael Tovar Poveda ha diseñado este Manual dirigido a todos sus usuarios, realizando un compendio de los principales aspectos para la prestación del servicio Médico - Asistencial, teniendo como punto de referencia la plataforma estratégica de la institución y con el propósito que nuestros usuarios conozcan tanto los servicios a que tienen derecho, así como los deberes y responsabilidades que cada uno tiene frente a ellos.

El sistema de información y atención al usuario, está definido como un conjunto de procesos que se desarrollan con el objetivo de construir los medios más adecuados para la protección de los usuarios, lograr el acierto en la toma de decisiones y garantizar el mejoramiento de la calidad.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
María Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maily Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: ES-PGC-SIAU-M001</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de vigencia: 06/08/2021</b>
		<b>Página 3 de 26</b>

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Proporcionar pautas claras que permitan optimizar el proceso de atención de los usuarios, fomentando el mejoramiento de la calidad de los servicios y programas ofrecidos en la ESE Rafael Tovar Poveda, orientando a la comunidad y al personal de la institución sobre sus deberes y derechos, en busca de la satisfacción de sus necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Obtener una mayor comprensión de la importancia del usuario
- Tomar conciencia de que la imagen que los usuarios tienen de la Institución depende en gran manera del trato personal dispensado por los responsables de la atención directa.
- Responder oportunamente a las necesidades de nuestros usuarios.
- Conocer y aplicar las reglas del servicio.
- Reconocer un modelo útil en el trato al público que se aplique de manera natural y uniforme
- Lograr la participación y la implicación de todo el personal en la filosofía de excelencia en el servicio al usuario.

### 1.3 MISIÓN

Somos una Empresa Social del Estado que presta servicios de salud de baja y mediana complejidad, que contribuye al bienestar de los habitantes del sur del departamento de Caquetá, mediante la ejecución de actividades individuales y colectivas de forma segura y oportuna, con talento humano competente y tecnología adecuada, brindando una atención en el servicio de salud de alta calidad, con énfasis en la implementación de rutas integrales; garantizando procesos de promoción y prevención, el reconocimiento de nuestra diversidad rural y étnica, compromiso con la protección al medio ambiente, responsabilidad social, servicio diferenciado y permanencia en el tiempo.

### 1.4 VISIÓN

Para el año 2024 la ESE Rafael Tovar Poveda será una institución reconocida en el sector de la salud y en la zona sur del departamento de Caquetá como la mejor empresa prestadora de servicios de salud de baja y mediana complejidad, con énfasis en la promoción y mantenimiento de la salud, liderando la transformación del sistema de salud actual para asegurar su sostenibilidad financiera, promoviendo la innovación e incorporando nuevas tecnologías disponibles, con el desarrollo de estrategias que le permitan la mejora continua y la humanización en la prestación del servicio.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
María Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maily Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: ES-PGC-SIAU-M001</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de vigencia: 06/08/2021</b>
		<b>Página 4 de 26</b>

## 2. GUÍA DE ATENCIÓN A USUARIOS

### 2.1 HORARIO DE ATENCIÓN

Los servicios de la ESE Rafael Tovar Poveda son prestados en el siguiente horario:

SEDE	HORARIO
Hospital Belén	Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12.00 m y de 2.00 p.m. a 6.00 pm Viernes – jornada continua 7:00 a.m. a 03:00 pm
Centro de Salud de San José del Fragua	Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12.00 m y de 2.00 p.m. a 6.00 pm Viernes – jornada continua 7:00 a.m. a 03:00 pm
Centro de Salud Albania	Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12.00 m y de 2.00 p.m. a 6.00 pm Viernes – jornada continua 7:00 a.m. a 03:00 pm
Hospital Local Curillo	Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12.00 m y de 2.00 p.m. a 6.00 pm Viernes – jornada continua 7:00 a.m. a 03:00 pm

**Nota aclaratoria:** Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria decretada actualmente, todas las sedes de atención de la ESE Rafael Tovar Poveda, se encuentran laborando en jornada continua de 7:00 a.m a 3:00 p.m.

### 2.2 SEDES:

- Belén de los Andaquíes: Calle 4ª con Carrera 7ª Teléfono 4316200 - 4316195
- San José del Fragua: Calle 6 No. 4 – 11 Teléfono 4305029
- Albania: Carrera 5 calle 4 Esquina Teléfono 4303119
- Curillo: Diagonal 7 No. 4 – 30 Teléfono 4302060

El usuario puede vía telefónica solicitar información sobre tarifas y cuotas moderadoras, en contrataciones vigentes, deben presentar los documentos para poder solicitar autorización en caso necesario.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
María Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maidy Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: ES-PGC-SIAU-M001</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de vigencia: 06/08/2021</b>
		<b>Página 5 de 26</b>

## 2.3 CONTRATACION VIGENTE

- SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL
- ASMET SALUD EPS
- NUEVA E.P.S
- MEDIMAS E.P.S
- EJERCITO NACIONAL
- POLICIA NACIONAL
- UNIÓN TEMPORAL

## 3. MARCO NORMATIVO

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de 1991	De los principios fundamentales, garantías, derechos sociales, económicos y culturales y los deberes.
Ley 100 de 1993	Sistema de Seguridad Social Integral.
Decreto 1757 de 1994	Formas de participación ciudadana, Servicios de Atención al Usuario.
Resolución 5261 de 1994	Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Decreto 2232 de 1995	Reglamentación sistema de quejas y reclamos
Directiva presidencial 05 de 1995	Dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver quejas y reclamos en las entidades públicas.
Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción.	Sistemas de quejas y reclamos en las entidades públicas.
Circular 009 de 1996 Súper Intendencia Nacional de Salud.	Sistema de quejas y reclamos.
Ley 715 de 2001	Prestación de los servicios de educación y salud.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
María Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maidy Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: ES-PGC-SIAU-M001</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de vigencia: 06/08/2021</b>
		<b>Página 6 de 26</b>

Decreto 1011 de 2006	Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social.
Resolución 1043 del 2006	Habilitación de sus servicios de salud e implementación del componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención.
Ley 1122 de 2007	Modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Sentencia T-760 de 2008	Revisión de la Corte Constitucional.
Acuerdo 003 CRES de 2009	Actualización Integral de los Planes Obligatorios de Salud de los Regímenes Contributivo y Subsidiado.
Circular Externa 047 del 2007	Instrucciones generales y remisión de información para la inspección vigilancia y control.
Resolución 3100 de 2019	Se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de servicios de salud.

#### 4. OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

La Oficina de Atención al Usuario fomenta el mejoramiento de la calidad de los programas y servicios, minimizando el impacto negativo que puede acarrear una insatisfacción y maximizando la confianza de los usuarios hacia la institución.

Así mismo monitorea la satisfacción del usuario, brinda soluciones a las quejas y reclamos planteando estrategias necesarias que permitan canalizar y centralizar las oportunidades de mejoramiento, además facilita el ejercicio de los deberes y derechos, la participación social y el control político en salud por parte de la comunidad a través de las quejas, reclamos y Derechos de Petición.

##### 4.1 PRINCIPIOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

**4.1.1 EFICACIA:** Que los procesos y procedimientos alcancen resultados y satisfacción, removiendo los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias.

**4.1.2 IMPARCIALIDAD:** La finalidad de la oficina de Atención al Usuario, es garantizar los derechos de las personas sin ningún tipo de discriminación, dándoles a todos el igual tratamiento y respeto.

**4.1.3 OBJETIVIDAD:** Los funcionarios suprimirán los trámites innecesarios, y solicitarán la documentación requerida de acuerdo a la contratación vigente con cada entidad. El retardo injustificado y mala prestación del servicio puede generar una queja del

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Maria Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maidy Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: ES-PGC-SIAU-M001</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de vigencia: 06/08/2021</b>
		<b>Página 7 de 26</b>

usuario con la respectiva investigación y seguimiento de la entidad.

**4.1.4 ECONOMÍA:** Con el menor consumo de recursos no se exigirá más documentos ni copias innecesarias.

**4.1.5 SOLUCIÓN:** El Usuario debe recibir de forma inmediata soluciones a las necesidades expuestas por ellos.

## 4.2 VALORES DEL SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO

La oficina de atención al usuario tiene como principales valores:

- Amabilidad
- Honestidad
- Responsabilidad
- Cumplimiento
- Respeto
- Cordialidad
- Empatía
- Servicio de calidad

## 4.3 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

La Información y Atención al Usuario se garantiza en la institución con una oficina destinada a la atención del usuario, donde se suministra la información necesaria para satisfacer las necesidades de los usuarios acerca de la calidad, ventajas, condiciones administrativas, legales, técnico científico, tarifas, horarios, derechos y deberes en seguridad social.

El sistema de Información al usuario trabaja con el objetivo de establecer criterios claros y definidos sobre los lineamientos que deben seguir las Oficinas de Atención al Usuario en cada sede de atención de la ESE.

La entidad busca conseguir altos niveles de Calidad en la prestación de los servicios de salud ofrecidos, enmarcados en los principios fundamentales establecidos por la normatividad vigente.

Conscientes de la importancia de la comunicación efectiva entre los diferentes miembros del modelo actual de salud, la ESE Rafael Tovar Poveda ofrece a sus usuarios la oportunidad de permanecer actualizados sobre los servicios de salud ofrecidos, con lo cual garantizará el mejoramiento de la relación entre el cliente externo y el prestador, en estrecha articulación y con el liderazgo de la Oficina de Atención al Usuario.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Maria Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maidy Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: ES-PGC-SIAU-M001</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de vigencia: 06/08/2021</b>
		<b>Página 8 de 26</b>

La Oficina Central de Atención al Usuario, la cual se encuentra en la sede principal de la ESE, será la directa responsable de garantizar una adecuada información que le permita conocer los cambios y/o las modificaciones en los modelos de atención propuestos.

Esta oficina tendrá bajo su responsabilidad el diseño del Manual de Atención del Usuario, el boletín informativo, plegables, volantes en el área de atención y carteleras informativas y coordinará con las oficinas de atención del usuario de las IPS la implementación y divulgación de las mismas.

#### **4.4 MECANISMOS DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS**

##### **4.4.1. INFORMACIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE CITAS.**

Los mecanismos que se utilizan para la asignación de citas con el sistema de agenda abierta es el siguiente:

Presencial: Desde las 7:00 am a 4:00 pm.

Telefónica:

<b>IPS</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>HORARIO</b>
Hospital Belén	3219738733	10:00 am a 12:00 m
Hospital Local Curillo	3178571979	10:00 am a 12:00 m
Centro de Salud Albania	3138751603 Ext. 101	7:00 am a 4:00 pm
Centro de Salud San José del Fragua	3138759166	10:00 am a 12:00m

La ESE Rafael Tovar Poveda dispone de una Auxiliar Administrativa en cada sede de atención quien asigna la cita a los usuarios, solicitando el Número de identificación, fecha de nacimiento, dirección de residencia completa, número de contacto, si el usuario es menor de edad, debe presentar el número de documento de la madre, el padre o acudiente.

Se hace entrega al usuario un formato con: fecha, hora, lugar y nombre del profesional que lo atiende.

Cuando el usuario decide cancelar su cita, se debe hacer con anticipación para brindar la oportunidad de servicio a otro usuario, de esta manera se debe llenar en el formato de asignación y cancelación de citas.

##### **4.4.2. CAMBIOS Y CIERRE DE SERVICIOS PRESTADOS**

Las novedades realizadas en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud REPS, relacionadas con cierre y/o apertura de nuevos servicios se socializan a los usuarios a través de folletos y carteleras ubicados en sitios de fácil acceso, de alta

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Maria Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maidy Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: ES-PGC-SIAU-M001</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de vigencia: 06/08/2021</b>
		<b>Página 9 de 26</b>

visibilidad en todas las IPS con el propósito de facilitar el acceso de la información allí registrada.

#### **4.4.1. MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

El Manual de Atención al usuario servirá de guía para que los usuarios de la ESE Rafael Tovar Poveda adquieran el conocimiento de los servicios que se ofrecen y a la vez se encuentran los procedimientos básicos para el acceso a los servicios de salud en cada IPS.

#### **4.4.2. CARTELERAS**

Se deben ubicar en sitios de fácil acceso, de alta visibilidad en todas las IPS con el propósito de facilitar el acceso de la información allí registrada, debe tener información sobre: deberes y derechos, acceso a los servicios, líneas de información al usuario, horarios de atención, jornadas especiales, Programas de Promoción y Prevención, entre otras.

#### **4.4.3. OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Las IPS de la ESE Rafael Tovar Poveda cuentan con una oficina de atención al usuario cuyo objetivo fundamental es:

- Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
- Hacer uso de los instructivos de diligenciamiento y registro de peticiones (identificación del usuario), como instrumento básico para la operación.
- Operatividad de los diferentes medios de comunicación que permitan un análisis cualitativo de las necesidades del usuario a través de encuesta, sondeos, buzón de sugerencias.
- Diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de los servicios al desarrollo de herramientas de protección de los derechos y deberes derivados de la afiliación al sistema, portafolio de servicios, nuevas concepciones en la relación paciente – prestador.
- Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cualitativo y cuantitativo la información proveniente del usuario que alimentan el proceso de toma de decisiones.
- Fortalecer el mejoramiento en la gestión, organización y toma de decisiones de los servicios de la Institución.

#### **4.4.4. BOLETINES INFORMATIVOS**

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Maria Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maidy Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: ES-PGC-SIAU-M001</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de vigencia: 06/08/2021</b>
		<b>Página 10 de 26</b>

Periódicamente se entregarán boletines que contengan temas de interés para los usuarios como horarios de atención, deberes y derechos, como acceder a los servicios. Estos boletines son entregados a los usuarios en general con el propósito de que estén permanentemente informados y actualizados de las decisiones y actividades que realiza la ESE Rafael Tovar Poveda.

#### 4.5 DERECHOS DE LOS USUARIOS:

Todo usuario de la ESE Rafael Tovar Poveda tiene derecho a:

1. Elegir la institución, el médico y el personal de salud dentro de los recursos disponibles.
2. Obtener la información veraz, clara y oportuna respecto a la enfermedad que padece, así como los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgo que dicho tratamiento conlleve.
3. Consentir o rechazar los procedimientos y tratamientos y en caso de inconsciencia, inmadurez psicológica o minoría de edad que sus familiares o representantes legales expresen esta aceptación o rechazo por escrito.
4. Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como la opinión que tengan sobre la enfermedad que padece.
5. Tener una historia confidencial y secreta, acceder a dicha información o tener copia en los términos legales y reglamentarios establecidos y que sólo con su autorización puede ser conocido.
6. Revisar o recibir explicaciones sobre costos de los servicios de salud y en caso de emergencia será atendido sin hacer pago previo.
7. Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral independientemente de su culto religioso.
8. Morir dignamente y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural de la enfermedad,
9. Recibir atención oportuna, humanizada y con calidad.
10. Presentar sugerencias o reclamaciones sobre la atención asistencial y administrativa, recibiendo respuesta dentro de los términos establecidos.
11. Recibir el mismo trato en la atención de salud sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social posición económica, condición social, o cualquier otro factor que lo distinga.
12. Participar en la asociación de usuarios, veedurías y grupos de trabajo.

#### 4.6 DEBERES DE LOS USUARIOS:

Los usuarios de la ESE Rafael Tovar Poveda tienen las siguientes obligaciones con la institución:

1. Cumplir con las citas asignadas o cancelarlas con anticipación cuando no pueda asistir.
2. Responder y procurar por el cuidado integral de su propia salud y de la comunidad.
3. Asumir las decisiones sobre su salud.
4. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
5. presentar los documentos requeridos, para los trámites respectivos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Maria Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maidy Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: ES-PGC-SIAU-M001</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de vigencia: 06/08/2021</b>
		<b>Página 11 de 26</b>

6. Afiliar al sistema de seguridad social a todo el núcleo familiar e informar sobre cualquier cambio que surja.
7. Usar correctamente los servicios y las instalaciones de la institución.
8. Mantener respeto por el personal asistencial y administrativo de la institución y demás pacientes, familiares y acompañantes.
9. Cancelar cuando corresponde a los pagos que genere por su atención en salud.
10. Presentarse 15 minutos antes de la cita médica y demás actividades en salud programadas.
11. Participar en los programas de Promoción y Prevención y aplicar las acciones de autocuidado para reducir factores de riesgos. Promover factores protectores y estilos de vida saludables.
12. Firmar el documento de alta voluntaria en los casos de no aceptación del tratamiento.
13. Pagar los servicios cuando haya lugar ya sea por los servicios no cubiertos a los beneficiarios, copagos o cualquier causa establecida en los términos de referencia.
14. No presentar doble afiliación al sistema de seguridad social en salud y tramitar la corrección de este hecho en caso de presentarse.

#### 4.7 ACCESO A LOS SERVICIOS

Los usuarios de la ESE Rafael Tovar Poveda podrán acceder a los servicios ofrecidos, tales como: Medicina general, Medicina especializada, Odontología, Laboratorio Clínico, programas de Promoción y Prevención, Imagenología, entre otros. Para lo cual se debe acercarse al área de Citas Médicas donde se suministrará la información como:

- Información general de Servicios, horarios y trámites institucionales.
- Condiciones y/o requisitos exigidos para acceder al servicio.
- Promulgación de los derechos y deberes de los usuarios en relación a los traslados de EPS-S, cuando estos se encuentren en otros municipios y viven o se radican definitivamente en otra ciudad o municipio. Por cuanto se solicita dar una mejor orientación e información de los pasos a seguir para tal fin.

### 5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A USUARIOS

#### 5.1 NORMAS GENERALES

Al llegar un usuario a las instalaciones de las sedes de atención de la ESE Rafael Tovar Poveda, se deben tener en cuenta las siguientes normas:

- **Saludar al usuario de inmediato:** Salude verbalmente en los primeros 10 segundos que transcurran a partir de que este llegue, incluso si está ocupado con otro usuario en el teléfono haga una pausa para decir "buenos días" y hágale saber que pronto está listo para atenderle.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Maria Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maidy Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: ES-PGC-SIAU-M001</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de vigencia: 06/08/2021</b>
		<b>Página 12 de 26</b>

- **Háblele con la mirada y sonría:** Aún en situaciones en las que no pueda saludar en voz alta, establezca un contacto visual, esto crea un lazo de unión entre usted y el usuario, pone de manifiesto su interés en comunicarse con él.
- Muestre con una sonrisa que está satisfecho de atender a cada uno de los usuarios.
- Proporcione la información correcta, en forma clara y oportuna. Sea concreto al responder las inquietudes de los usuarios.
- **Cuide su apariencia y aseo personal:** En el modo de vestir es necesario llevar un atuendo apropiado para la atención al usuario, el aspecto de su maquillaje facial, uñas y vestido son definitivos.
- **Mantenga su sitio de trabajo ordenado:** Un área de trabajo desordenado transmite desorganización y falta de profesionalismo.
- **Diga por favor y gracias:** Estas expresiones son valiosas para establecer la confianza y lealtad del cliente.
- Comprenda que cada persona es diferente, cada una tiene una personalidad única. Tenga presente que las necesidades de las personas son básicamente las mismas en cierto nivel y que al tratarlas como invitados, generará un flujo mayor de usuarios.
- **Llame a las personas por su nombre:** Si el caso lo amerita, preséntese ante el cliente y pregúntele su nombre, si no puede obtener el nombre de la orden médica o cualquier otro documento del usuario.
- Tenga una buena actitud de escucha, juzgue el contenido de lo que las personas están diciendo y no la forma como lo están diciendo; no se precipite ni formule juicios antes de que el usuario termine de hablar. Busque comprender con claridad las necesidades de los usuarios sin tener una actitud amenazadora, solo usando preguntas sinceras y completas.
- Resuelva rápidamente las inquietudes e inconvenientes de los usuarios. Busque constantemente diferentes maneras de dar a sus usuarios un poco más de lo que esperan.

## 6. PROCESO PARA ASIGNACIÓN DE CITAS

**Objetivo:** Establecer el procedimiento de asignación y cancelación de las citas correspondientes a las consultas de medicina general, odontología, psicología, medicina especializada y programas preventivos con el fin de permitir el acceso de los usuarios a estos servicios de manera organizada.

**Alcance:** Inicia desde la solicitud realizada por el usuario según sus necesidades y/o requerimiento médico, hasta que se le informa mediante un formato y de manera verbal, de la fecha, hora de su cita mediante, dirección, profesional que lo atiende.

### Condiciones para iniciar el procedimiento:

- Necesidad de consulta médica

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Maria Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maidy Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: ES-PGC-SIAU-M001</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de vigencia: 06/08/2021</b>
		<b>Página 13 de 26</b>

- Solicitud médica.

**Aspectos a tener en cuenta:**

Presentación del documento de identidad original para las citas presenciales.

**Resultados esperados:**

Cita asignada según solicitud del usuario.

Cita asignada dentro de los tiempos establecidos.

**Responsable:** Auxiliar Administrativo Facturador

## 7. SISTEMA DE TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

El proceso del trámite de peticiones, quejas y reclamos se constituye en el mecanismo formal para la solución de puntos de diferencia entre los usuarios y el modelo de prestación de servicios de salud en cualquiera de los atributos de calidad definidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad y de acuerdo a estándares aceptados en la práctica profesional. Su implementación se realiza en cumplimiento de la normatividad vigente.

El usuario podrá acudir a las siguientes instancias para informar sobre su queja, reclamo o petición:

La ESE Rafael Tovar Poveda, cuenta con funcionarios encargados de realizar la recepción de peticiones, quejas y reclamos en formatos PQR, localizados en cada una de las IPS, quienes a su vez deben enviarlas al Coordinador SIAU ubicado en la sede principal (Belén) para que este de respuesta después de realizar la investigación pertinente. Las peticiones, quejas o reclamos calificados como urgentes, deben ser resueltas en la IPS con la persona encargada de atención al usuario conjuntamente y con el Jefe Coordinador.

### 7.1 DEFINICIONES

**7.1.1. PETICIÓN:** Es el derecho que tiene toda persona para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.

**7.1.2. QUEJA:** La queja es la declaración de la no satisfacción de las expectativas de un usuario. Es la manifestación de inconformidad del usuario o de cualquier ciudadano en torno a la prestación del servicio en salud. Visto de esta manera, cada queja es una nueva oportunidad para que la institución crezca en cuanto al mejoramiento en la calidad de la atención en salud.

**7.1.3 RECLAMO:** El reclamo implica un elemento adicional a la queja y es la necesidad del usuario de expresar que, además de estar inconforme, la institución le adeuda algún elemento, de acuerdo a sus expectativas.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Maria Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maidy Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: ES-PGC-SIAU-M001</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de vigencia: 06/08/2021</b>
		<b>Página 14 de 26</b>

**7.1.4 DERECHO:** Es la facultad que tenemos de hacer una cosa, de disponer de ella o exigir algo de una persona o entidad.

**7.1.4 TÉRMINO:** Es el tiempo o plazo dentro del cual se debe ejecutar o practicar algo.

## 7.2 TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

De acuerdo a la gravedad, las quejas se clasifican en:

**7.2.1 URGENTES:** Las cuales deberán ser respondidas en un plazo de veinticuatro (24) horas, como lo son las quejas por citas médicas a mujeres gestantes y a niños menores de un año, entre otras.

**7.2.2 PRIORITARIAS:** Deberán ser contestadas en un plazo de cinco (5) días hábiles entre ellas están todas las quejas relacionadas con citas médicas, odontológicas, de promoción y prevención y lo relacionado con el servicio de laboratorio clínico.

**7.2.3 NO PRIORITARIAS:** Deberán de contestarse en un plazo de quince (15) días hábiles, entre ellas están todas las quejas relacionadas con la prestación del servicio de atención al usuario, cumplimiento de horario de los funcionarios y personal asistencial y lo referente a la atención prestada por los funcionarios de la institución.

En la oficina de atención al usuario no solo se atenderán las quejas, también se tendrán en cuenta las sugerencias e inquietudes de los usuarios y entidades contratantes. Conocer las inquietudes de los usuarios e identificar las necesidades y expectativas que tienen con relación a los servicios. Conocer los inconvenientes que se puedan presentar en la prestación de los servicios médico asistenciales para darles solución en la búsqueda del mejoramiento continuo.

Las peticiones, quejas y reclamos se registrarán en el formato de peticiones, quejas y reclamos directamente en las áreas de atención al usuario y en los buzones (si no es de carácter urgente) en el formato recepción de peticiones, quejas reclamos y sugerencias, con el fin de tener evidencia para analizar las causas que originaron la inconformidad en el usuario y poder tomar acciones correctivas que favorezcan el mejoramiento continuo.

Las peticiones, quejas y reclamos debidamente diligenciadas se recopilarán en la oficina de atención al usuario se registrarán en el libro radicador de quejas para dar el trámite correspondiente, que consiste para las quejas tipificadas como prioritarias y no prioritarias en solicitar aclaración mediante oficio al profesional o al área en la que se generó la queja o reclamo para que explique por escrito la situación y con base en ella, dar respuesta al usuario mediante comunicación escrita. En caso de quejas urgentes, el Auxiliar Administrativo buscará el apoyo necesario para dar solución inmediata al usuario y continuar el trámite referido.

La copia de la queja o reclamo del usuario, así como la respuesta escrita deberá archivar en la Oficina de Atención al Usuario para su evaluación periódica por parte del Comité Técnico de Gerencia, quien analizará las causas repetitivas de quejas y agilizará

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Maria Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maidy Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: ES-PGC-SIAU-M001</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de vigencia: 06/08/2021</b>
		<b>Página 15 de 26</b>

los correctivos necesarios con el propósito de continuar con una excelente prestación de todos los servicios en un tiempo no mayor de quince (15) días.

Las peticiones, quejas y reclamos deben ser enviadas a la sede principal ubicada en Belén de los Andaquíes para que se les dé respuesta oficial, cuando las peticiones, quejas y reclamos son urgentes serán contestadas por el Coordinador de la IPS en conjunto con la persona encargada de atención al usuario.

Se cuenta en cada sede con la ubicación de un buzón de sugerencias, de fácil acceso para él público en donde el usuario puede depositar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS; La apertura del buzón se realiza dos (2) veces al mes con la presencia de tres (3) usuarios y un (1) funcionario, y se dará solución en un tiempo prudencial de quince (15) días hábiles según el caso.

### **7.3 INSTRUMENTOS PARA RECEPCIÓN**

#### **7.3.1 RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

- Formato de recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)
- Libro de radicación de PQRS.
- Buzón de sugerencias, ubicado en las salas de espera de las sedes de atención.
- Oficina de atención al usuario, ubicada en el área de consulta externa de las sedes de atención, comunicación directa a través de las diferentes líneas telefónicas establecidas para cada sede.
- Página web institucional [www.rafaeltovarpoveda.gov.co](http://www.rafaeltovarpoveda.gov.co)

#### **7.3.2 TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

##### **Si la queja se recibe mediante llamada telefónica:**

- Diligencia en el sistema el formato para quejas, reclamos y sugerencias.
- Se implementa el procedimiento definido para la gestión de PQRS.

##### **Si la queja se presenta personalmente:**

- Se orienta para que el usuario escriba inmediatamente en el formato establecido y se radique ante la oficina SIAU o se deposite el buzón de peticiones, quejas o reclamos del servicio del cual se deriva la inconformidad.
- En caso de ser radicado ante la oficina SIAU será registrada en el libro de PQRS para que en la siguiente reunión de apertura de buzones sea incluida en el acta y se realice el proceso analítico.
- En los casos en los cuales se direcciona la PQRS hacia los buzones disponibles se seguirá el proceso regular en la siguiente apertura de buzones realizada según cronograma institucional.

#### **7.3.3 LIBRO RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Maria Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maidy Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: ES-PGC-SIAU-M001</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de vigencia: 06/08/2021</b>
		<b>Página 16 de 26</b>

Está ubicado en la oficina de Atención al usuario, su diligenciamiento lo realiza el Auxiliar Administrativo responsable del área, o en su defecto la Coordinadora SIAU. Como características fundamentales están:

- Estar foliado
- Sin tachones ni enmendaduras
- Diligenciado con lapicero de tinta negra no húmeda.
- De uso exclusivo para la radicación de PQRS
- De acceso restringido.

### 7.3.3.1 DATOS BÁSICOS DEL LIBRO DE RADICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

- Sede de atención
- Número de radicación
- Tipo de PQRS
- Fecha de radicado
- Municipio
- Nombre del quejoso
- Numero de documento de identidad
- Nombre del afectado
- Teléfono
- Resumen de la PQRS
- Servicio involucrado en la PQRS
- Funcionario involucrado
- Fecha de respuesta al peticionario
- Tiempo de respuesta (días)
- Retraso
- Porcentaje de cumplimiento

### 7.3.3.2 CARACTERÍSTICAS DEL NÚMERO DE RADICACIÓN

1. Inicia con las siglas PQRS que hace referencia al Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
2. Número consecutivo

## 7.4 PROCESO DE TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

1. El usuario (paciente, entidad contratante, ente de control, entre otras) presenta su petición, queja, reclamo y sugerencia por los diferentes medios en la Oficina de Atención al Usuario dispuesta en cada sede.
2. El responsable de la Oficina de Atención al Usuario recibe y revisa la PQRS.
3. La queja se direcciona a la persona implicada para que realice los descargos correspondientes, en un plazo no superior a 48 horas o 12 horas si es urgente.
4. Se radica la queja en el libro dispuesto para las anotaciones de PQRS.
5. Una vez es contestada la queja por el funcionario involucrado se procede a enviar el formato PQRS diligenciado con la respuesta soportada del funcionario a la

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
María Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maily Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: ES-PGC-SIAU-M001</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de vigencia: 06/08/2021</b>
		<b>Página 17 de 26</b>

oficina principal de SIAU, para que se le dé la respuesta escrita al usuario. Si es urgente se realiza el mismo procedimiento dentro de la sede y quien dará la respuesta es el Jefe Coordinador.

6. Mensualmente se realiza la estadística de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con base al Libro Radicador. Se envía copia a la Gerencia o en su defecto a la Subgerencia Científica y a la Oficina de Planeación y Calidad. Con la información obtenida se realiza un Plan de Mejoramiento, el cual debe ser propuesto por la Coordinadora SIAU.

## 7.5 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

La evaluación de la satisfacción al usuario se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios. De acuerdo a los resultados obtenidos se deben determinar acciones de retroalimentación para mejorar o mantener la calidad de la prestación de servicios de la institución.

Las evaluaciones de las Encuestas de Satisfacción del usuario son fundamentales para:

- Conocer la percepción de los usuarios respecto a los servicios que ha recibido, determinando los aspectos críticos que desmejoran la calidad de los mismos.
- Como herramienta para la Coordinación de Garantía y Gestión de Calidad en la búsqueda del establecimiento de mecanismos que permitan constantemente el mejoramiento de la calidad de los servicios que se prestan.
- Son actividades y procesos mediante los cuales se obtendrá información cualitativa que permitirá identificar condiciones concretas de la atención en salud y las posibles alternativas de decisión e intervención por niveles o profundizar respecto a variables que de acuerdo al registro estadístico de peticiones son causales de insatisfacción.

Con las evaluaciones se busca conocer el grado de satisfacción o de insatisfacción del usuario externo e interno con los diferentes servicios brindados por la institución tanto en el área asistencial como administrativa. Por medio del seguimiento de los procedimientos y procesos establecer las actividades que ocasionan la insatisfacción alterando el adecuado desarrollo de dicho proceso. A partir de esta información, la Oficina de Planeación y Calidad será la encargada de generar las recomendaciones y acciones preventivas y/o correctivas necesarias para modificar los aspectos negativos detectados por el usuario y convertirlos en fortalezas para la institución. De igual forma es necesario realizar seguimiento de las acciones implementadas y evaluar el impacto que han tenido entre los usuarios.

## 7.6 MODELO DE EVALUACIÓN

La evaluación de la satisfacción del usuario externo e interno se realizará mediante un sistema aleatorio periódico de encuestas que permitan valorar la percepción de los usuarios de forma real y sin sesgos.

Para medir y conocer el grado de satisfacción de los usuarios que hacen uso de los servicios de la institución, se han diseñado los siguientes instrumentos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Maria Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maidy Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: ES-PGC-SIAU-M001</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de vigencia: 06/08/2021</b>
		<b>Página 18 de 26</b>

- Encuestas
- Entrevistas
- Buzón de PQRS

### 7.6.1 Encuestas

Las encuestas de satisfacción consisten en una técnica de investigación que se utiliza para la recolección de información respecto a un servicio y/o actividades en particular, de las cuales se busca tomar decisiones en pro de dar una solución o emitir un informe documentado.

Para este fin se han diseñado encuestas específicas para cada servicio; la evaluación de los servicios donde se interrogan algunos atributos técnicos incluidos en la definición de la calidad, la apreciación general del servicio donde se estima el nivel de satisfacción e impacto global del proceso de atención y finalmente una última sección para la consignación de sugerencias.

Las encuestas son aplicadas por los funcionarios de la Oficina de Atención al Usuario, conforme a una programación definida por el área de Planeación y Calidad.

La aplicación de las encuestas es de forma personalizada previa identificación del funcionario encuestador y explicación al usuario del objeto del interrogatorio; así mismo y si es pertinente el funcionario podrá brindar información adicional al usuario respecto a procesos específicos de la atención que requieran intervención administrativa o asistencial y que son objeto de petición.

### 7.6.2 Análisis de la Información

La información obtenida de las encuestas se tabula (por el encargado de la Oficina de Atención al Usuario de cada sede de atención) en una tabla diseñada por el área de Planeación y Calidad para tal fin.

El análisis cuantitativo se expresará en la tasa de satisfacción, entendida como el resultado de dividir la sumatoria de puntos obtenidos sobre los puntos posibles por cien.

$$\text{Índice de satisfacción} = \frac{\text{puntos obtenidos total encuestas}}{\text{Total, puntos posibles} \times 100}$$

Posteriormente se realizará un análisis cualitativo el cual permitirá identificar las principales causas de insatisfacción, la apreciación general del servicio y las más frecuentes recomendaciones presentadas por los usuarios encuestados.

Una vez terminado el análisis se genera un informe general en el cual se incluye un resumen de las impresiones y conceptos de los usuarios, respecto a los servicios de la institución, en el cual se evidencia el concepto del servicio recibido y adicionalmente contendrá las principales causas de insatisfacción y las recomendaciones sugeridas por los usuarios para establecer su viabilidad y valor que producen a dicho servicio. También

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Maria Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maidy Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: ES-PGC-SIAU-M001</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de vigencia: 06/08/2021</b>
		<b>Página 19 de 26</b>

se puede hacer un comparativo histórico de las mediciones efectuadas en dicho servicio y establecer las evoluciones en los procesos de mejora. Este informe será elaborado cada mes y se enviará a la Oficina de Planeación y Calidad y a la Gerencia o en su defecto a la Subgerencia Científica, con el objetivo de realizar el plan de mejoramiento en la prestación o atención de los servicios de salud de la ESE Rafael Tovar Poveda.

### 7.6.3 Entrevistas

Las entrevistas con los usuarios están diseñadas como elementos activos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad para la evaluación del impacto en las actividades de diagnóstico integral de cada servicio.

Se fundamentan en la entrevista y calificación subjetiva por parte del usuario de las condiciones de la oferta, procesos y resultados de la atención recibida generalmente acompañada por una explicación y finalmente acompañada por la ejecución de preguntas específicas respecto de la solución de las necesidades del usuario y recomendaciones a lugar.

### 7.6.4 Buzón de Petición, Queja, Reclamo y Sugerencias

El buzón de PQRS, constituye otro instrumento de medición de la satisfacción de los usuarios de la ESE Rafael Tovar Poveda y se ha dispuesto en las salas de espera de las IPS para que el usuario pueda depositar sus observaciones respecto a los servicios en salud recibidos y las quejas o recomendaciones a lugar.

Esta información será de gran importancia a forma de indicadores cualitativos de insatisfacción pues si bien dada su naturaleza anónima y ausencia de estandarización para su tabulación y consolidación, es el valor individual y potencial de mejoramiento el que provee las herramientas necesarias para su interpretación y fuente de información en la cualificación negativa del servicio.

El estudio será realizado mediante la recolección de las observaciones contenidas en el buzón en forma mensual bajo responsabilidad directa de la Oficina de Atención al Usuario, quien a su vez clasificará las observaciones y finalmente entregará al área de Planeación y Calidad dicha información para su análisis y validación a lugar.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Maria Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maidy Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: ES-PGC-SIAU-M001
		Versión: 03
		Fecha de vigencia: 06/08/2021
		Página 20 de 26

**CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA ESE RAFAEL TOVAR POVEDA**

**BUZÓN DE PQRS, ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL, PÁGINA WEB Y CORREO INSTITUCIONAL.**

**IPS Belén de los Andaquíes**

Citas Médicas: 3138769363 ext. 108 3219738733 de 10:00 am a 12:30 pm  
 Servicio de Urgencias: 3138769363 Ext. 111  
 Información Covid-19: 3214537950  
 Página Web: [www.rafaeltovarpoveda.gov.co](http://www.rafaeltovarpoveda.gov.co)  
 Correo Electrónico: [ventanillaunica@rafaeltovarpoveda.gov.co](mailto:ventanillaunica@rafaeltovarpoveda.gov.co)  
 Facebook: [eserafaeltovarpoveda](https://www.facebook.com/eserafaeltovarpoveda)

**IPS Centro de Salud San José del Fragua**

Citas Médicas: 3138759166  
 Servicio de Urgencias: 3138752865  
 Información Covid-19: 3183542010  
 Correo Electrónico: [ventanillaunica@rafaeltovarpoveda.gov.co](mailto:ventanillaunica@rafaeltovarpoveda.gov.co)  
 Facebook: [eserafaeltovarpoveda](https://www.facebook.com/eserafaeltovarpoveda)

**IPS Centro de Salud Albania**

Citas Médica: 3138751603 Ext. 101 de 7:00 am a 9:00 am  
 Servicio de Urgencias: 3138751603 Ext. 110  
 Información Covid-19: 3174326955  
 Correo Electrónico: [ventanillaunica@rafaeltovarpoveda.gov.co](mailto:ventanillaunica@rafaeltovarpoveda.gov.co)  
 Facebook: [eserafaeltovarpoveda](https://www.facebook.com/eserafaeltovarpoveda)

**IPS Hospital Local Curillo**

Citas Médicas: 3178571979 ext. 112  
 Servicio de Urgencias: 3178571979 ext. 111  
 Información Covid-19: 3174312426  
 Correo Electrónico: [ventanillaunica@rafaeltovarpoveda.gov.co](mailto:ventanillaunica@rafaeltovarpoveda.gov.co)  
 Facebook: [eserafaeltovarpoveda](https://www.facebook.com/eserafaeltovarpoveda)

**IPS Centro de Salud Yurayaco**

Citas Médicas: 3219738734  
 Correo Electrónico: [ventanillaunica@rafaeltovarpoveda.gov.co](mailto:ventanillaunica@rafaeltovarpoveda.gov.co)  
 Facebook: [eserafaeltovarpoveda](https://www.facebook.com/eserafaeltovarpoveda)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Maria Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maidy Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: ES-PGC-SIAU-M001</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de vigencia: 06/08/2021</b>
		<b>Página 21 de 26</b>

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE CAMBIO	CAMBIO EFECTUADO	RESPONSABLE	NUEVA VERSIÓN
10/06/2015	Elaboración del documento	Jammy C. Perico Molina, Coordinadora SIAU	01
14/08/2020	Actualización del documento	Maritza Calderón Salinas, Coordinadora SIAU	02
06/08/2021	Actualización del documento en: -Mecanismos de información a los usuarios -Proceso para asignación de citas -Canales de comunicación	Mercedes Jaramillo Varón, Coordinadora SIAU	03

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
María Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maidy Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: ES-PGC-SIAU-M001
		Versión: 03
		Fecha de vigencia: 06/08/2021
		Página 22 de 26

## ANEXO 1 FORMATO ACTA APERTURA BUZÓN

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-SIAU-F002
	ACTA DE APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS	Versión: 01
		Fecha de vigencia: 01/04/2014
		Página 1 de 2

NÚMERO DE ACTA DE APERTURA

El día \_\_\_ de \_\_\_ del 20\_\_\_ en el municipio de \_\_\_\_\_, la coordinadora de SIAU de la IPS \_\_\_\_\_, procedió a dar apertura del buzón de sugerencias donde se realizaron los siguientes hallazgos:

TIPO DE PQR	DATOS DEL QUEJOSO Y	DESCRIPCION CORTA DE LA PQR

La apertura del buzón de sugerencias se llevó a cabo en presencia de:

NOMBRE	CARGO	CEDULA	CELULAR
_____ Nombre del responsable de la apertura del buzón			

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 192215 - Bogotá D.C.  
 Línea de Atención al Usuario 192215

*Compromiso, Gestión e Innovación por La Salud*

Sede Belén de los Andes: Calle 4ª con Carrera 7ª Tel. 4316200 - 4316195 - 3138769363  
 Sede San José del Fraguas Tel. 3138752865; Sede Albania Tel. 4303119 - 3138751603; Sede Curillo Tel. 4302060 - 3138785279  
 Página Web: [www.rafaeltovarповeda.gov.co](http://www.rafaeltovarповeda.gov.co) - Correo Electrónico: [ventanillaunica@rafaeltovarповeda.gov.co](mailto:ventanillaunica@rafaeltovarповeda.gov.co)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
María Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maily Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente



**ANEXO 2 FORMATO PQRS**

 <b>FORMATO PQRS (PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIAS)</b>				No RADICADO
H.L. SAN ROQUE <input type="checkbox"/>		C.S. SAN JOSÉ <input type="checkbox"/>		C.S. ALBANIA <input type="checkbox"/>
H.L. CURILLO <input type="checkbox"/>				
<b>1 DATOS PERSONALES</b>				
NOMBRES Y APELLIDOS _____			IDENTIFICACIÓN _____	
EPS _____ TEL/CEL _____			DIRECCIÓN _____	
<b>2 CLASE</b>				
PETICIÓN <input type="checkbox"/>	QUEJA <input type="checkbox"/>	RECLAMO <input type="checkbox"/>	SUGERENCIA <input type="checkbox"/>	
<b>3 SERVICIO</b>				
URGENCIAS <input type="checkbox"/>	HOSPITALIZACIÓN <input type="checkbox"/>	ODONTOLOGÍA <input type="checkbox"/>	MEDICINA GENERAL <input type="checkbox"/>	
RAYOS X <input type="checkbox"/>	LAB. CLÍNICO <input type="checkbox"/>	HIGIENE ORAL <input type="checkbox"/>	SERVICIOS GENERALES <input type="checkbox"/>	
CITAS <input type="checkbox"/>	CELADURÍA <input type="checkbox"/>	ATENCIÓN AL USUARIO <input type="checkbox"/>	PYP <input type="checkbox"/>	CUAL? _____
ARCHIVO <input type="checkbox"/>	FACTURACIÓN <input type="checkbox"/>	FARMACIA <input type="checkbox"/>	OTROS <input type="checkbox"/>	CUAL? _____
<b>4 HECHOS</b>				
FECHA DEL EVENTO _____		FUNCIONARIO INVOLUCRADO _____		
DESCRIPCIÓN DEL EVENTO (Petición, queja, reclamo o sugerencia)				
FIRMA _____				
C.C. _____				

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
María Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maidy Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente

## ANEXO 3 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Código: ES-PGC-SIAU-F001
		Versión: 03
		Fecha de vigencia: 01/07/2018
		Página 1 de 1

SU PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO PRESTADO ES MUY IMPORTANTE PARA MEJORAR NUESTRA GESTIÓN POR FAVOR SELECCIONE LA OPCIÓN QUE CONSIDERE PERTINENTE DE ACUERDO CON EL ENUNCIADO

1. INFORMACIÓN GENERAL											
FECHA			PUNTO DE ATENCIÓN	HOSPITAL LOCAL SAN ROQUE <input type="checkbox"/>				CENTRO DE SALUD ALBANIA <input type="checkbox"/>			
DD	MM	AAAA		HOSPITAL LOCAL CURILLO <input type="checkbox"/>				CENTRO DE SALUD SAN JOSÉ <input type="checkbox"/>			
PRIMER APELLIDO			SEGUNDO APELLIDO			NOMBRES			Fecha de atención		
									DD	MM	AAAA
Documento de Identidad			RC <input type="checkbox"/>	CC <input type="checkbox"/>	LUGAR DE RESIDENCIA:						
			TI <input type="checkbox"/>	CE <input type="checkbox"/>							
EDAD:			TELÉFONO:								
EPS	ASMET SALUD <input type="checkbox"/>	CAFESALUD <input type="checkbox"/>	COOMEVA <input type="checkbox"/>	NUEVA EPS <input type="checkbox"/>	FAMAC <input type="checkbox"/>	FFMM <input type="checkbox"/>					
POLICIA NACIONAL <input type="checkbox"/>	DESPLAZADO <input type="checkbox"/>	SISBEN <input type="checkbox"/>	OTRO: _____ <input type="checkbox"/>								

2. MARQUE CON UNA X EL SERVICIO QUE USTED UTILIZÓ EN LA IPS		
MEDICINA GENERAL <input type="checkbox"/>	RAYOS X <input type="checkbox"/>	FARMACIA <input type="checkbox"/>
ODONTOLOGÍA <input type="checkbox"/>	LABORATORIO CLÍNICO <input type="checkbox"/>	PROGRAMAS DE PyP <input type="checkbox"/>
HOSPITALIZACIÓN <input type="checkbox"/>	URGENCIAS <input type="checkbox"/>	CUAL? _____

3. CALIFIQUE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO UTILIZADO							
Trato que recibió fue:	EXCELENTE <input type="checkbox"/>	BUENO <input type="checkbox"/>	REGULAR <input type="checkbox"/>	MALO <input type="checkbox"/>	La información e indicaciones brindadas por el personal fueron claras?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Como observó el aseo en general del servicio:	EXCELENTE <input type="checkbox"/>	BUENO <input type="checkbox"/>	REGULAR <input type="checkbox"/>	MALO <input type="checkbox"/>	Las instalaciones del servicio utilizado le parecieron cómodas?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

4. CÓMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE SU IPS?				
MUY BUENA <input type="checkbox"/>	BUENA <input type="checkbox"/>	REGULAR <input type="checkbox"/>	MALA <input type="checkbox"/>	MUY MALA <input type="checkbox"/>
No sabe / No responde <input type="checkbox"/>				

5. RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?			
Definitivamente SI <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>
No sabe / No responde <input type="checkbox"/>			

6. CALIFIQUE LA OPORTUNIDAD DEL SERVICIO UTILIZADO												
¿En cuántos días le asignaron la cita que solicitó?				El tiempo que usted esperó para ser atendido por el profesional de la salud fue:				El tiempo que usted esperó para ser atendido en Urgencias fue:				
1 día <input type="checkbox"/>	2 días <input type="checkbox"/>	3 días <input type="checkbox"/>	>3 días <input type="checkbox"/>	Se atendió en la hora programada <input type="checkbox"/>	15 min <input type="checkbox"/>	30 min <input type="checkbox"/>	1 hora <input type="checkbox"/>	>1 hora <input type="checkbox"/>	30 min <input type="checkbox"/>	1 hora <input type="checkbox"/>	2 horas <input type="checkbox"/>	>2 horas <input type="checkbox"/>

Desea consignar alguna sugerencia? \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ C.C.: \_\_\_\_\_

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Maidy Nayiver Collazos Medina Oficina de Planeación y Calidad	Lina Marcela Giraldo Rincón Subgerente Científica	Faiber Andrés Salazar Peña Gerente

María Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maidy Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Peña Gerente
---	--	---------------------------------------



**E.S.E.  
RAFAEL TOVAR POVEDA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
SISTEMA DE INFORMACIÓN  
Y ATENCIÓN AL USUARIO**

Código: ES-PGC-SIAU-M001

Versión: 03

Fecha de vigencia: 06/08/2021

Página 25 de 26

**ANEXO 4 FORMATO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS**

CONSULTA EXTERNA 25/03/2020 SANTA MARIA																
Hora de asignación de citas	Nombre completo	Tipo de Documento	No. De Identificación	Fecha de Nacimiento	Sexo	Departamento	Municipio	Dirección:	No. Telefónico I.	EPS	REGIMEN	Fecha en que el usuario solicita la cita.	Fecha para la cual se asigna la cita	Hora en la cual se asigna la cita	Fecha de cancelación de cita	Hora de cancelación de cita
00:00	YEISON FABIAN MENDOZA CORTEZ	CC	1118214140	08/06/1991	M	CAQUET	BELEN	B/CAJA AGRARIA	320-810-3842	NUEVA EPS	CONTRIBUTIVO	01/03/2021	02/03/2021	10:00 a.m.	03/03/2021	09:00 a.m.
00:00																
07:45																
08:00																
08:15																
08:30																
8:45																
09:00																
09:15																
09:30																
09:45																
10:00																
10:15																
10:30																
10:45																
11:00																
11:15																
11:30																
11:45																

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
María Mercedes Jaramillo Varón Coordinadora SIAU	Maidy Nayiver Collazos Medina Asesora de Planeación y Calidad	Faiber Andrés Salazar Penha Gerente