

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0
		Fecha: 16/Sep/2021 Página 1 de 32

Elaborado por:

Equipo Investigador
SIAU
Enfermería

Revisado por:

Asesor de Calidad

Aprobado por:

Comité de Calidad

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0 Fecha: 16/Sep/2021 Página 2 de 32

Tabla de contenido

SISTEMA DE INFORMACION, PARTICIPACION Y SATISFACCION DEL USUARIO 4

DEFINICIONES.....5

DEFINICION.....7

MISIÓN.....7

OBJETIVOS GENERALES.....8

1. MEDIOS DE INFORMACION Y DIVULGACION A UTILIZAR.....9

BENEFICIOS DE LA INFORMACIÓN.....9

2. EL PROCESO Y PROCEDIMIENTOS DEL SIAU..... 10

2.1 PROCEDIMIENTO ORIENTACION Y DIRECCIONAMIENTO AL USUARIO 10

2.1.1 RESPONSABLES..... 10

2.1.2 ALCANCE..... 10

2.1.3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA 10

2.1.4 DIAGRAMA DE FLUJO 11

2.1.5 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES 12

2.2 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y TRÁMITE A PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
.....14

2.2.1 RESPONSABLES..... 14

2.2.2 CONDICIONES GENERALES 14

2.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO ATENCION AL USUARIO 16

2.2.4 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES 18

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0 Fecha: 16/Sep/2021 Página 3 de 32

2.3. PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS 21

2.3.1 FLUJOGRAMA21

2.3.2 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES22

2.4.1. DIAGRAMA DE FLUJO ENCUESTAS DE SATISFACCION23

2.4.2 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES24

2.5 QUE SON LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS Y SU RESPECTIVO ..25

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA ELECCIÓN.....25

2.5.4 PARA SER ELEGIDOS26

2.5.6 DIAGRAMA DE FLUJO ASOCIACION DE USUARIOS28

2.5.7 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES.....29

NORMATIVIDAD RELACIONADA31

BIBLIOGRAFIA32

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0 Fecha: 16/Sep/2021 Página 4 de 32

SISTEMA DE INFORMACION, PARTICIPACION Y SATISFACCION DEL USUARIO

Los procedimientos para la atención del usuario buscan además de atender todas las inquietudes, necesidades y planteamientos del usuario, trasladando sus expectativas y necesidades en estándares operativos del servicio.

En equilibrio con los principios del sistema de prestación de servicios, este sistema considera al usuario como eje central motivo por el cual se estructura este documento.

El sistema de información y atención al usuario, es un proceso utilizado como herramienta para identificar, canalizar y solucionar en tiempos mínimos las inquietudes que manifiesten los usuarios sobre los servicios ofertados por la **IPS FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL**, en busca de la satisfacción de los servicios establecidos como fundamento de la Institución.

La **IPS FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL** implementara la socialización de los procesos en los cuales se garantizará una condición del servicio orientado a satisfacer necesidades intereses, opiniones, y expectativas de los usuarios relacionados con el servicio prestado.

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0 Fecha: 16/Sep/2021 Página 5 de 32

DEFINICIONES

SIAU: Servicio de Información y Atención al Usuario.

QUEJA: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

- **Urgentes:** se enmarcan en la característica que debe darse una solución de forma rápida e inmediata.
- **Prioritaria:** son el tipo de queja que por sus características dan un tiempo de respuesta de un transcurso de tiempo máximo de 15 días.
- **Reclamo:** pedir o exigir algo por derecho.

RECLAMANTE: Persona, organización o su representante que expresa una queja.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

TRAMITE: cada uno de los pasos que se realizan de manera sucesiva para solucionar un asunto.

PLAN DE MEJORA: Herramienta que permite, a través de las fechas, compromisos y responsables de las acciones acordadas, llevar a cabo el seguimiento de su cumplimiento e implantación.

RECLAMO: Derecho que tiene todo cliente de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada, calidad del servicio recibido u omisión de la prestación del servicio

PETICIÓN: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

SUGERENCIA: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el usuario, que tiene por objeto mejorar el

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0 Fecha: 16/Sep/2021 Página 6 de 32

servicio que se presta la **IPS FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL**.

FELICITACIÓN: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de felicitación entregada por el usuario, que tiene por objeto manifestar el buen servicio y trato por parte del personal administrativo y misional que se presta en la **IPS FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL**.

RESPONSABILIDAD: Es obligación ética y moral de la institución atender con criterios de calidad y eficiencia a los usuarios. Tener claridad en los procedimientos definidos para orientar e informar a los usuarios sobre las funciones y nombres de las personas responsables de la recepción, trámite, análisis y respuestas de las quejas, sugerencias y/o solicitudes en el marco de la satisfacción y calidad del servicio.

ÉTICA: La empresa siempre tiene una respuesta efectiva a la solicitud del usuario, soportada o amparada al marco jurídico, legal y técnico.

OPORTUNIDAD: Entrega de la información en el momento que sea requerida por nuestros clientes y por los usuarios.

RESPECTO AL USUARIO: Toda información sea verbal o escrita debe ser suministrada con consideración y actitud del servicio teniendo en cuenta la opinión del usuario para el mejoramiento del servicio.

PROACTIVIDAD: La información es el punto de partida para que la población conozca el plan de beneficios que se le ofrece. De las dudas o inconformidades que se presenten se realizan estudios técnicos y se precisan correctivos de tal forma que permita evitar en el futuro usuarios insatisfechos.

COMPETENCIA: Establece la jerarquía, el nivel y/o la dependencia directamente responsable de la emisión de la información.

EQUIDAD: Toda información debe llegar al 100% de la población.

ENCUESTA: Método para recolectar información haciendo a la gente algunas preguntas diseñadas. La confiabilidad depende de si la muestra es lo suficientemente grande, así como si la información recolectada no tiene sesgos.

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0 Fecha: 16/Sep/2021 Página 7 de 32

NIVEL DE SATISFACCIÓN: Es el nivel del estado de ánimo de un usuario que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con el cumplimiento de sus expectativas

ASOCIACIÓN DE USUARIOS: Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

ASAMBLEA GENERAL DE USUARIOS: Es el estamento de mayor importancia en cuanto a organización y participación social de usuarios se refiere, en el cual se incluyen todos aquellos usuarios de la institución que deseen estar presentes en este espacio donde confluyen ideas, discusiones y capacitaciones sobre los servicios prestados por nuestra institución.

DESCRIPCION DEL SISTEMA

DEFINICION: Área encargada de brindar información y orientación al usuario acerca de: sus derechos, deberes, inquietudes, plan de beneficios y otros servicios solicitados. Tiene diseñado un conjunto de procedimientos definidos para identificar y establecer prioridades en el modelo de atención a partir de la satisfacción y de la información otorgada por el usuario.

MISIÓN: Emplear los mecanismos necesarios en beneficio de la calidad del servicio, implementando los procedimientos que hacen parte del sistema para que la información llegue a los usuarios en términos de oportunidad, eficiencia y eficacia, gracias a la identificación de las fallas en la prestación del servicio que permitan diseñar los correctivos necesarios para garantizar un servicio en el marco de los objetivos y su calidad.

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0 Fecha: 16/Sep/2021 Página 8 de 32

OBJETIVOS GENERALES

1. Divulgar y promocionar sus servicios y la calidad de los mismos
2. Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar y analizar oportunamente las inquietudes y sugerencias planteadas por los usuarios; en los tiempos establecidos por la Ley.
3. Garantizar la atención de manera oportuna y amable a los usuarios de la **IPS FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL**, indicando claramente la información que solicite y avalar la prontitud de su respuesta.
4. Establecer mecanismos de comunicación óptimos con los usuarios, proveedores y personal administrativo en general para garantizar una adecuada atención y prestación de los servicios con calidad.
5. Informar y orientar con oportunidad las inquietudes, sobre los servicios, cobertura, procesos y demás procedimientos de la dinámica de la prestación del servicio.
6. Atender las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, otorgando una solución inmediata y/o efectiva que permita garantizar una respuesta oportuna en el marco de la satisfacción del usuario.
7. Participar activamente en los comités de usuarios establecidos, con la finalidad de canalizar las inquietudes y sugerencias con respecto a la prestación de los servicios, estableciendo conjuntamente compromisos para el mejoramiento de los procesos y procedimientos.

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0
		Fecha: 16/Sep/2021
		Página 9 de 32

1. MEDIOS DE INFORMACION Y DIVULGACION A UTILIZAR

La oficina de atención al usuario ofrece un programa claro y óptimo, con calidad humana donde el usuario identifica los servicios y beneficios del programa, mediante diversos mecanismos:

- Línea telefónica abierta en cada una de las sedes Correo certificado
- Correo electrónico
- Comités de usuarios o comité de veedores
- Boletines externos (opcional)

BENEFICIOS DE LA INFORMACIÓN

Beneficios para el Usuario

- Satisfacer sus necesidades de información.
- Fortalecer su confianza en los servicios que recibe de la **IPSFUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL**
- Disminuir la agitación que generan los servicios de atención y en ocasiones los trámite administrativo.
- Facilitar el acceso a los servicios de salud y la oportunidad en la atención
- Conocer los distintos escenarios y formas de participación social en salud y la manera de involucrarse en ellos.

Beneficios para el Prestador

- Adquirir la confianza de los usuarios.
- Divulgar y Promocionar sus servicios.
- Promover el uso adecuado de los servicios.
- Realizar y desarrollar estrategias para garantizar el ajuste continuo de los servicios y procedimientos a partir de lo manifestado por el contratante y por los usuarios.
- Retroalimentación continua y dinámica de la prestación de los servicios a partir de la sistematización de las inquietudes y sugerencias de los usuarios del servicio.

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0
		Fecha: 16/Sep/2021
		Página 10 de 32

2. EL PROCESO Y PROCEDIMIENTOS DEL SIAU

2.1 PROCEDIMIENTO DE ORIENTACION Y DIRECCIONAMIENTO AL USUARIO

2.2 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y TRÁMITE A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

2.3 PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS.

2.4 PROCEDIMIENTO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS.

1.5 PROCEDIMIENTO PARA ELECCIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

2.1 PROCEDIMIENTO ORIENTACION Y DIRECCIONAMIENTO AL USUARIO

2.1.1 RESPONSABLES

Profesional del SIAU, delegado a través de resolución a la profesional de enfermería con la descripción de funciones en el contrato de vinculación a la IPS.

2.1.2 ALCANCE

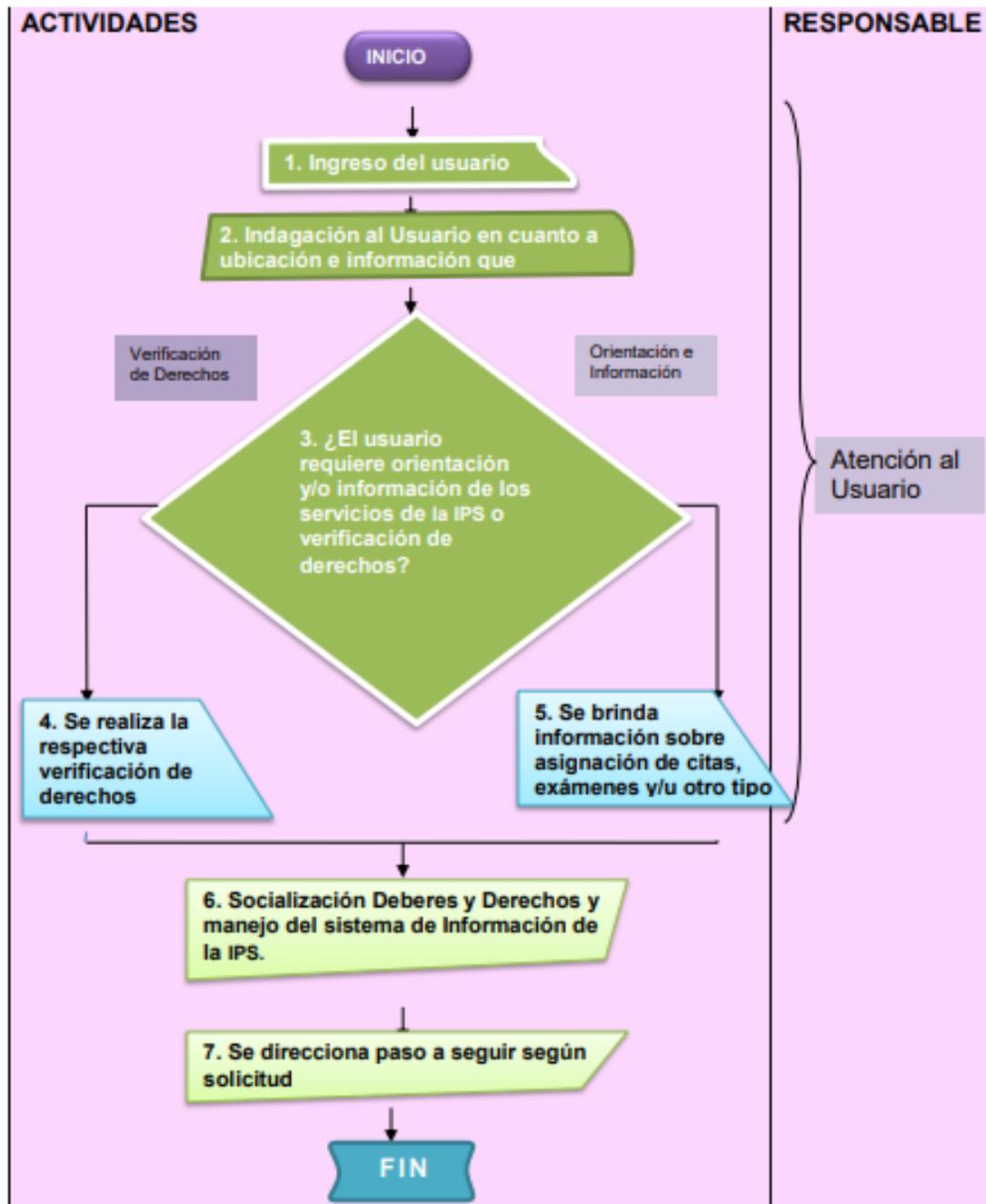
Este procedimiento inicia desde el suministro de información y/o direccionamiento solicitado por los usuarios de la **IPS FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL**, partiendo desde la verificación de derechos hasta la gestión y solución de sus inquietudes.

2.1.3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ordenes Médicas
- Identificación Del Usuario
- Carnet de Seguridad Social del Usuario
- Registro Buzón de Sugerencias
- Encuesta de Satisfacción al Usuario



2.1.4 DIAGRAMA DE FLUJO



	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0
		Fecha: 16/Sep/2021
		Página 12 de 32

2.1.5 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento
1	Indagación al Usuario en cuanto a ubicación e información que necesita.	En esta actividad el Auxiliar de SIAU debe indagar al usuario sobre el servicio que requiere, para así realizar la gestión pertinente.	Profesional del SIAU	Ordenes Médicas
3	¿El usuario requiere orientación y/o información de los servicios de la IPS FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL o verificación de derechos??	Si el usuario requiere verificación de derechos pase a la actividad No. 3, sino pase a la actividad No. 4	Profesional del SIAU	N/A



No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento
4	Se realiza la respectiva verificación de derechos	Profesional del SIAU, deberá solicitar al usuario sus documentos personales para realizar la respectiva verificación, posteriormente, se realiza la revisión en el sistema la vigencia de la afiliación del usuario y realiza la comparación con la información presentada en el sistema con los documentos presentados por el Usuario. Llegado el caso que exista inconsistencia el Profesional del SIAU le informará al Usuario el paso a seguir para la solución del mismo	Profesional del SIAU	Identificación Del Usuario Carnet de Seguridad Social del Usuario
5	Se brinda información sobre asignación de citas, exámenes y/u otro tipo de Información.	Se informa al usuario sobre los pasos a seguir en cuanto a la asignación de citas, exámenes y procedimientos necesarios, explicando claramente la hora, el lugar a donde debe dirigirse y los documentos necesarios.	Profesional del SIAU	

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0
		Fecha: 16/Sep/2021
		Página 14 de 32

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento
6	Socialización en Deberes y Derechos y manejo del sistema de Información de la IPS FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL	Una vez orientado y direccionado al paciente hacia la información o servicios requeridos, se socializa brevemente los deberes y derechos de los Usuarios y se informa sobre las diferentes estrategias que maneja la IPS FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL para captar sugerencias, quejas, reclamos, peticiones, felicitaciones, entre otros.	Profesional del SIAU	Deberes y Derechos Registro Buzón de Sugerencias Encuesta de Satisfacción al Usuario
7	Se direcciona paso a seguir según solicitud	Una vez socializado esta información al usuario se direcciona hacia el servicio donde requiere atención y/o trámite correspondiente.	Profesional del SIAU	N/A

2.2 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y TRÁMITE A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

2.2.1 RESPONSABLES

Gerente o Representante Legal
Profesional del SIAU

2.2.2 CONDICIONES GENERALES

Las quejas y reclamos se resolverán y se contestarán Los tiempos de respuesta estipulados por ley son los siguientes:

- Solicitud: 7 días hábiles.
- Derecho de petición, QYR: 12 días hábiles.
- Súper salud casos estándar: 5 días hábiles.
- Súper salud SIS: Respuesta inmediata, máximo 48 horas.

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0
		Fecha: 16/Sep/2021
		Página 15 de 32

Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, se deberá informar así al quejoso, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta. Copia de los anteriores trámites se deberán remitir al Grupo de Atención al Usuario, para su seguimiento y control.

La Profesional del SIAU deberá notificar igualmente a la gerencia o responsable de cada servicio acerca de las peticiones, sugerencias y felicitaciones con el fin de socializar y tomar acciones de mejora si debe ser el caso.

El personal que labora en la institución debe conocer el procedimiento para que guíe a los usuarios en la solución de alguna queja, por tal razón todas las quejas deben ser direccionadas a la Oficina de Gestión al Usuario para iniciar el respectivo procedimiento.

La oficina del SIAU de la **IPS FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL** es responsable de la solución y gestión de la queja; debe documentar e implementar un plan de mejora para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir y así contribuir con el mejoramiento continuo en cada uno de los procesos.

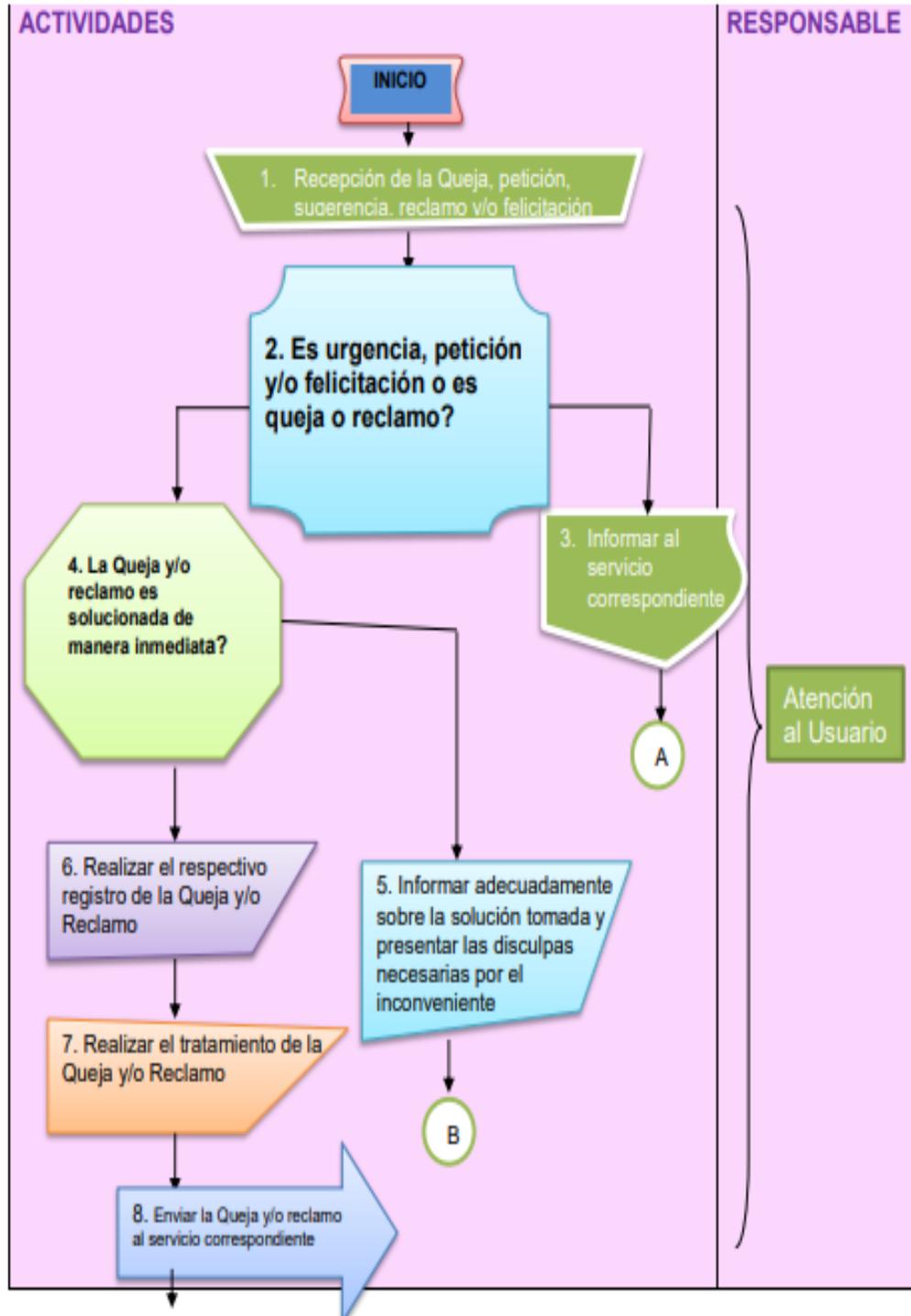
Los planes de mejora es un requisito para dar respuesta a una queja, cuando la queja esté directamente relacionada con la atención e insatisfacción del usuario, por ejemplo en los siguientes casos:

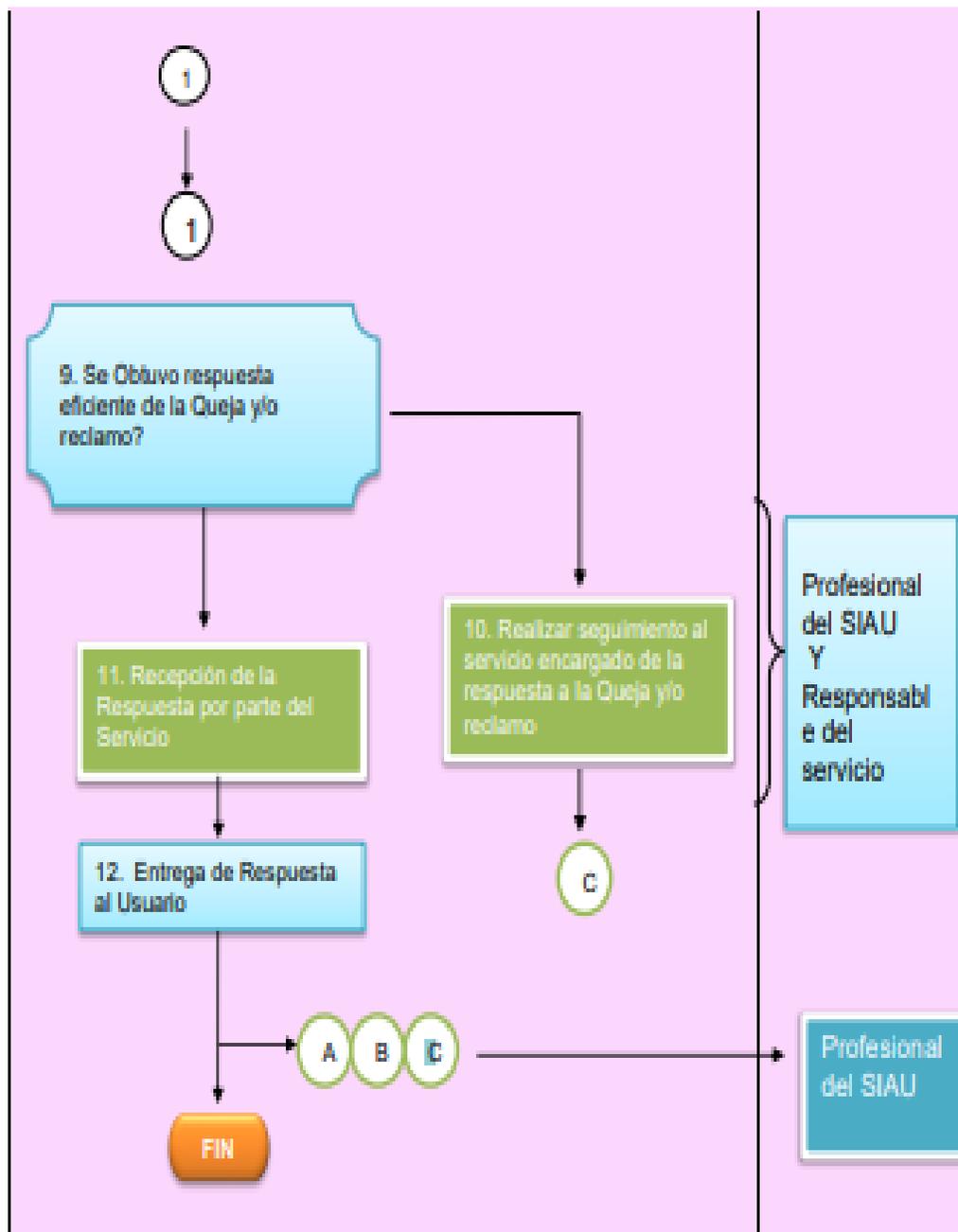
- Demora en la atención.
- Cancelación de consulta sin previo aviso al usuario.
- Quejas por fallas en el proceso de atención (profesional de la salud), que ocasionen una complicación en el estado de salud del paciente.
- Trato inadecuado por parte del funcionario (descortesía, falta de respeto).
- Negación de una atención (teniendo en cuenta que se encuentra disponible: servicio de información).
- En la reincidencia de cualquier motivo de queja.

Las Quejas, peticiones, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones podrán recepcionarse por medio del Buzón de sugerencias o en la Oficina del SIAU para lo cual aplica este procedimiento.



2.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO ATENCION AL USUARIO





	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0
		Fecha: 16/Sep/2021
		Página 18 de 32

2.2.3 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento
1	Recepción de la Queja, petición, sugerencia, reclamo y/o felicitación	El Profesional del SIAU y/o el responsable recibe la queja y/o reclamo por parte del Usuario o partes interesadas de la IPS FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL y le informa el proceso que debe seguir para poder brindarle una solución eficiente a su queja, petición, sugerencia, reclamo y/o felicitación. Se realiza el diligenciamiento del <i>Formato PQR o petición formal de Atención al Usuario</i> establecido.	Profesional del SIAU	Registro de Queja, petición, sugerencia, reclamo y/o felicitación Formato PQR
2	Es sugerencia, petición y/o felicitación o es queja o reclamo?	Si el usuario presenta una sugerencia, petición y/o felicitación pase a la Actividad No. 3, si es queja o reclamo pase a la Actividad No. 4	Profesional del SIAU	N/A
3	Informar al servicio correspondiente	Si el usuario presenta una sugerencia, petición y/o felicitación, la coordinadora de SIAU deberá enviar de manera formal al servicio correspondiente sobre la petición, sugerencia y/o felicitación, y realizar seguimiento cuando sea el caso tomar acciones de mejora. FIN	Profesional del SIAU	N/A
4	La Queja y/o reclamo es solucionada de manera inmediata?	Si el usuario presenta una queja y/o reclamo y esta es solucionado por el SIAU de manera inmediata pase a la actividad No. 5, sino pase a la actividad No. 6.	Profesional del SIAU	N/A



No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento
5	Informar adecuadamente sobre la solución tomada y presentar las disculpas necesarias por el inconveniente	Se atiende la queja del reclamante inmediatamente, dando la respuesta más adecuada y notificando que el cliente queda satisfecho. Se debe dejar el respectivo registro de la gestión realizada.	Profesional del SIAU	N/A
6	Realizar el respectivo registro de la Queja y/o Reclamo	En caso de que la queja expuesta requiere de un procedimiento mayor en donde el responsable del área a la que va dirigida la queja y/o reclamo requiera de tiempo, se prosigue a diligenciar el Registro de Queja, petición, sugerencia, reclamo y/o felicitación proporcionando el tratamiento de atención al usuario adecuado.	Profesional del SIAU	N/A
7	Realizar el tratamiento de la Queja y/o Reclamo	En esta actividad la Profesional del SIAU inmediatamente identifica a cual área y se remite a la subdirección encargada de la misma se le atribuye la respectiva queja y/o reclamo, para presentar un oficio con los correspondientes soportes si los hay.	Profesional del SIAU	N/A



No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento
8	Enviar la Queja y/o reclamo al servicio correspondiente	El Profesional del SIAU envía la queja a la subdirección encargada del área responsable. El servicio responsable de dar respuesta a la queja, analiza y presentará la información de respuesta y el plan de mejora adjunto si se considera necesario. El tiempo no puede ser mayor a los 5 días hábiles.	Profesional del SIAU Responsable del proceso	N/A
9	Se obtuvo respuesta eficiente de la Queja y/o reclamo?	Si no se obtuvo respuesta por parte del responsable del servicio pase a la actividad No 10 sino pase a la Actividad No. 11.	N/A	N/A
10	Realizar seguimiento al servicio encargado de la respuesta a la Queja y/o reclamo	Si en el tiempo establecido la queja y/o reclamo no presenta solución por parte de los responsables, SIAU solicitará formalmente a las subdirecciones para agilizar la respuesta satisfactoria al usuario.	Gerencia y/o Representante Legal Profesional del SIAU	N/A
11	Recepción de la Respuesta por parte del Servicio	El servicio correspondiente envía a la Oficina de SIAU la evidencia de la solución de la queja y/o reclamo. El Profesional del SIAU recibe y revisa la documentación y organiza la respuesta al Usuario.	Profesional del SIAU	Respuesta
12	Entrega de Respuesta al Usuario	Se notifica al usuario la respuesta a la queja y/o reclamo.	Profesional del SIAU	Respuesta

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0 Fecha: 16/Sep/2021 Página 21 de 32

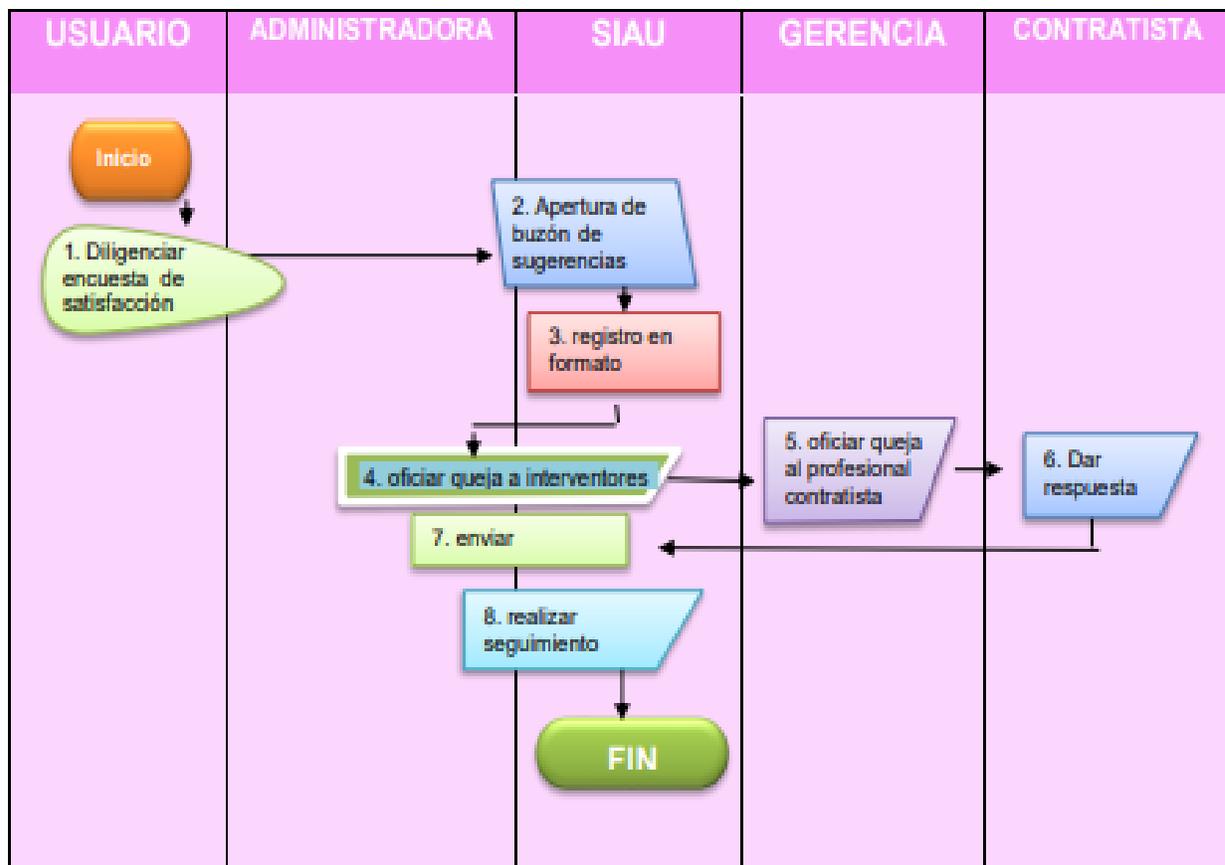
2.3. PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

TENGA EN CUENTA

Se debe:

- Realizar apertura de buzón de sugerencias cada 8 días, con el fin de gestionar las expectativas de los usuarios.
- Pedir el acompañamiento de un usuario de la asociación de usuarios. Solicitar el acompañamiento de un usuario que se encuentre en el momento de la apertura de buzones.

2.3.1 FLUJOGRAMA



	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0
		Fecha: 16/Sep/2021
		Página 22 de 32

2.3.2 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Diligenciar formato de quejas, inquietudes o sugerencias	El usuario realiza la queja a través del registro de formato de quejas inquietudes o sugerencias	Usuario
2. Apertura de buzón de sugerencias	Se realiza apertura de buzón de sugerencias cada 8 días, y realiza acta de dicha apertura en formato para tal fin, indicando hallazgos y gestión de la solución a lo encontrado.	Encargado de SIAU, y delegado de la asociación de usuarios.
3. Registro de formato	Se diligencia formato de registro de usuarios con el fin de identificar su necesidad.	Proceso de SIAU
4. Oficiar a queja a empresas contratistas	Oficiar queja, reclamo o sugerencia a las empresas contratistas dueñas del proceso.	GERENCIA
5. dar Respuesta	La IPS FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL a cargo del proceso; realiza la correspondiente investigación de la queja o reclamo interpuesta por el usuario. Posteriormente oficia la respuesta a la oficina del SIAU	GERENCIA
6. enviar Respuesta	Se envía respuesta al usuario de su queja o reclamo a través de carta o se indica esta vía telefónica de acuerdo a los datos dejados por el usuario	Proceso de SIAU
7. realizar Seguimiento	Realizar seguimiento a las quejas según el formato de seguimiento de quejas y reclamos, con el fin de conocer si se ha dado solución a la inquietud manifestada por el Usuario.	GERENCIA Proceso de SIAU

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0 Fecha: 16/Sep/2021 Página 23 de 32

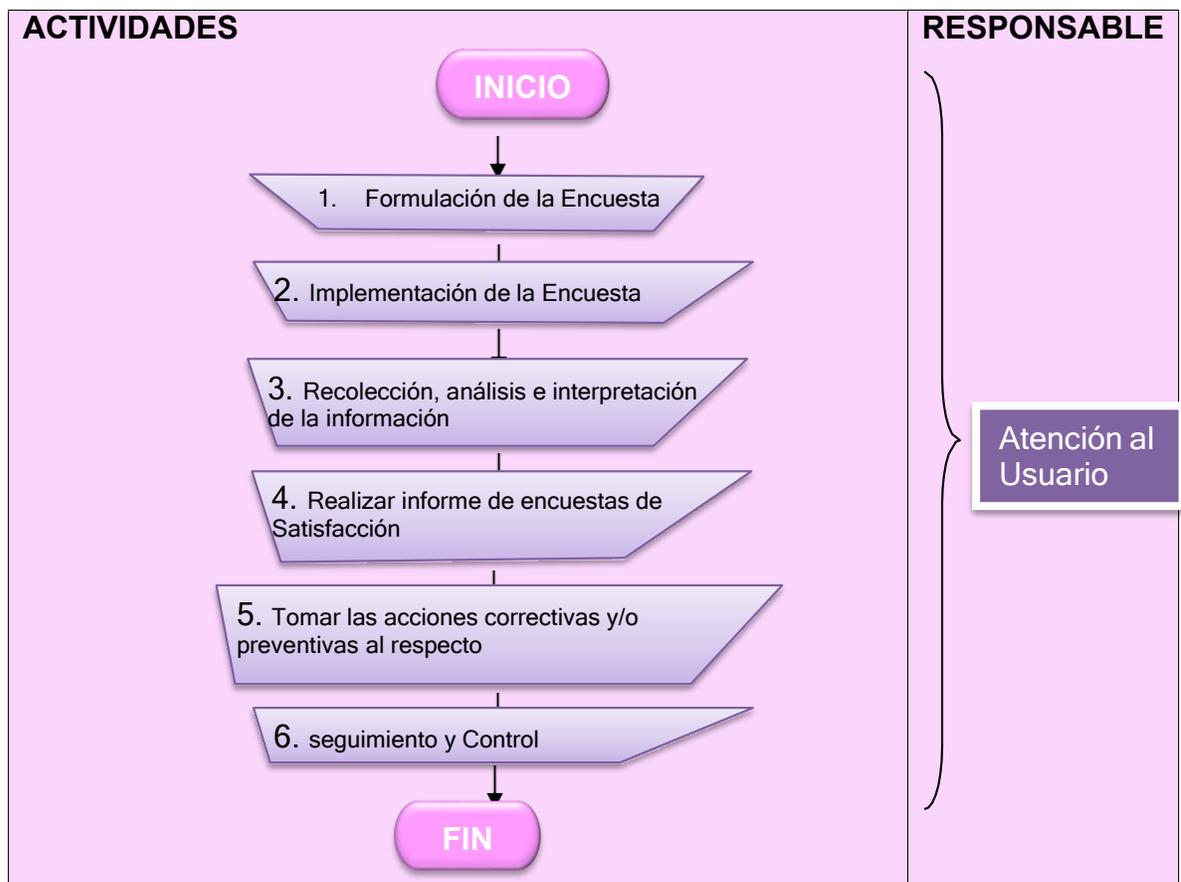
2.4. PROCEDIMIENTO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

La Oficina de Atención del Usuario se encargará de aplicar la Encuesta a los Usuarios ubicados en las diferentes sedes de la **IPS FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL**.

El Profesional del SIAU recepcionará los formatos de encuesta diligenciados, con el fin de realizar consolidación, análisis y proyección de resultados, de igual manera realizará el informe de satisfacción del Usuario y lo enviará al responsable del Manejo de Indicadores.

La oficina del SIAU presentara informe mensualmente a la gerencia sobre el resultado de la tabulación de las encuestas de satisfacción.

2.4.1. DIAGRAMA DE FLUJO ENCUESTAS DE SATISFACCION



	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0
		Fecha: 16/Sep/2021
		Página 24 de 32

2.4.2 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento
1	Formulación de la Encuesta	<p>La Oficina del SIAU, realiza el instrumento de medición (ENCUESTA), a partir de los puntos críticos y atributos que se requieren evaluar, las preguntas deben ser objetivas y claras. Ver Formato de Encuesta de Satisfacción al Usuario.</p> <p>NOTA: El formato de encuesta puede variar dependiendo de las variables que se quieran evaluar, se recomienda cambiar el instrumento cada año.</p>	Profesional del SIAU	Encuesta de Satisfacción
2	Implementación de la Encuesta	<p>SIAU aplica la encuesta de satisfacción al cliente, tomando una muestra representativa de acuerdo al número promedio de usuarios que se atienden en la IPS FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL, La encuesta de satisfacción debe ser aplicada exclusivamente a los usuarios con una periodicidad mensual para todos los servicios.</p>	Profesional del SIAU	Encuesta de Satisfacción
3	Recolección, análisis e interpretación de la información	<p>El Profesional de SIAU deberá realizar la recolección de las encuesta, realizar la tabulación de las mismas y realizar el análisis e interpretación de la Información.</p>	Profesional del SIAU	Encuesta de Satisfacción

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0
		Fecha: 16/Sep/2021
		Página 25 de 32

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento
4	Realizar informe de encuestas de Satisfacción	La Oficina de SIAU presenta un informe detallado a Gerencia sobre los datos arrojados por la Encuesta, en el cual se debe incluir el análisis de las variables evaluadas, indicándolos puntos críticos en los que la institución presenta falencias.	Profesional del SIAU	Encuesta de Satisfacción de Informe
5	Tomar las acciones correctivas y/o preventivas al respecto	Una vez analizada la información y realizado el informe, El Profesional de SIAU enviara copia del informe para que sea analizado a cada una de las áreas y estas a su vez envíen el plan de mejora correspondiente	Gerencia Profesional del SIAU	Plan de Mejora
6	Seguimiento y Control	El Profesional de SIAU realizará seguimiento a los planes de mejora los cuales deberán verificarse y llevar trazabilidad de su cumplimiento.	Gerencia Profesional del SIAU	Plan de Mejora

2.5 QUE SON LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS Y SU RESPECTIVO PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA ELECCIÓN

Según lo establecido por el Decreto 1757 de 1994 la Alianza o Asociación de usuarios es una agrupación de aliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tiene derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velaran por la calidad del servicio y defensa del usuario.

2.5.1 ¿DONDE SE DEBEN CREAR?

- En empresas Sociales del Estado – ESE
- Instituciones Prestadoras de Salud – IPS
- Empresas Promotoras de Salud del Régimen Contributivo – EPS
- Empresas Promotoras de Salud del Régimen Subsidiado – EPS

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0
		Fecha: 16/Sep/2021 Página 26 de 32

2.5.2 ORGANIZACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS

A través de una convocatoria a asamblea general que realizan las instituciones prestadoras del servicio de salud sean públicas, privadas o mixtas a todos los usuarios que hayan hecho uso del servicio durante el último año para su respectiva constitución. Las asociaciones se construirán y podrán obtener su reconocimiento en las notarías o cámaras de comercio; la asociación será de carácter abierto para garantizar permanentemente el ingreso de nuevos usuarios.

2.5.3 REPRESENTANTES QUE SE ELIGEN

Las alianzas y asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general para periodos de dos (02) años. Las instancias de participación podrán ser:

- Un representante ante la Junta Directiva de la respectiva EPS Pública o Mixta.
- Un representante ante la Junta Directiva de la institución Prestadora de Salud de Carácter Hospitalario Pública o Mixta.
- Un representante ante el Comité de Participación Comunitaria respectivo.
- Un representante ante el Consejo Territorial de Seguridad en Salud. Dos representantes ante el comité de Ética Hospitalaria de la respectiva institución Prestadora del Servicios de Salud sea pública o mixta.

2.5.4 PARA SER ELEGIDOS:

Se debe tener en cuenta:

Ser usuario de la **IPS FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL.**

No estar incurso en inhabilidades establecidas por la Ley

No ser empleado de la entidad

Residir en el municipio

Estar presente en el momento de la elección

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0
		Fecha: 16/Sep/2021
		Página 27 de 32

2.5.5 FUNCIONES DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS

1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la EPS.
2. Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
3. Participar en las Juntas Directivas de la Institución Prestadora de Salud para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario.
4. Mantener canales de comunicación con los afiliados que les permita conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la Institución Prestadora de Servicio de Salud y la EPS.
5. Vigilar que las decisiones que se tomen en las Juntas Directivas se apliquen según lo acordado.
6. Informar a las instancias que corresponda, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de los afiliados.
7. Proponer a las Juntas Directivas de los Organismos o Entidades de Salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad según las normas de administración de personal del respectivo organismo.
8. Vigilar que las tarifas correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo con lo establecido.
9. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
10. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y que preserven el menor costo.

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0
		Fecha: 16/Sep/2021
		Página 29 de 32

2.5.7 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento
1	Divulgación masiva y comunicado de prensa oficial, por diferentes medios de comunicación para convocatoria a la asamblea general de usuarios	Se debe realizar convocatoria masiva por varios medios Se debe realizar el comunicado de prensa oficial donde se especifique día, hora y lugar de la asamblea general de usuarios, para la debida elección de representantes de la asociación de usuarios de nuestra institución.	OFICINA DEL SIAU	Comunicado de prensa
2	Oficiar convocatoria a entes gubernamentales y sociales pertinentes	La convocatoria debe ser oficiada a los debidos entes gubernamentales y sociales: Personería municipal, Secretaria de salud municipal, Procuraduría provincial y Registraduría Municipal (Para el préstamo del equipo de votación). Adicionalmente debe ser publicada en los diferentes medios de comunicación regionales (televisión y radio comunitaria). Como recomendación se agrega que sea comunicado a las alianzas de los usuarios de las EPS presentes en la zona y representante de los usuarios ante la junta directiva.	OFICINA DEL SIAU	Oficios firmados por Gerencia



No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento
3	Planificación de agenda para asamblea general de usuarios y la debida elección de asociación de usuarios	Esta actividad debe realizarse con el apoyo de la oficina de Administración, en tanto se organiza y consolida un programa para la realización efectiva de la asamblea general de usuarios, con el fin de elegir los nuevos integrantes de la asociación de usuarios.	OFICINA DEL SIAU	Agenda
4	Realización de asamblea y elección de asamblea de usuarios	El día programado se realiza la asamblea general de usuarios en presencia de los entes correspondientes y se procede a cumplir con la agenda para finalmente elegir la asociación de usuarios.	OFICINA DEL SIAU	
5	Realización de actas y tramites finales	Se debe realizar el acta de conformación de la asamblea general de usuarios donde se estipule el orden del día y su desarrollo, con la constancia de firma de quienes intervinieron. Adicionalmente se debe contar con el registro de la planilla de asistencia del día de la asamblea general de usuarios. Se deben registrar los votos de los usuarios, esto quiere decir que se deben archivar cada uno de ellos, junto con el registro final de esta asamblea.	OFICINA DEL SIAU	Acta de asamblea Planilla de asistencia Votos de los usuarios

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0
		Fecha: 16/Sep/2021 Página 31 de 32

NORMATIVIDAD RELACIONADA

- **El artículo 23 de la Constitución política de Colombia**, dispone que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés particular...”.
- **Decreto 1757 de 1994** Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación en la prestación del servicio de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 de Artículo 4 del Decreto Ley 1298 de 1994.
- **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC ISO 9001:2008**
- **DECRETO 1011 DE 2006 SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD**
- **Decreto 1011 de 2006:** Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Ley 190 de junio de 1995:** En toda entidad deberá existir una dependencia encargada de recibir, transmitir y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la entidad.

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6	Código: SIAU-MAN-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión: 2.0
		Fecha: 16/Sep/2021
		Página 32 de 32

BIBLIOGRAFIA

- Decreto 1757 de 1994; capítulo IV Participación En Las Instituciones del Sistema De Seguridad Social En Salud
- Resolución 2063 de 2017; Política de Participación Social en Salud
- Resolución 5095 de 2018; por el cual se adopta el Manual de acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario
- Resolución 3100 de 2019; Por la cual se establece los estándares mínimos de habilitación a instituciones prestadoras de servicios de salud.
- Guía comunitaria participación social en Salud de la Gobernación de Santander Bucaramanga 2017
- Folleto guía: Asociación de Usuarios en Salud; Gobernación de Santander, secretaria de Salud y Oficina de Servicio y Atención a la Comunidad.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	PARTICIPANTES
1.0	10/Mar/2014	Creación del documento	Asesor calidad Químico farmacéutico Coordinador de estudios
2.0	16/Sep/2021	Actualización e inclusión formato N° RG-001-SIAUMAN01: Seguimiento Telefónico PQRSF	Enfermería Equipo investigador SIAU