



MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

PROTECCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACION CIUDADANA

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Kelly Johana Mendoza Tovar	Lina Patricia Charris Ariza	Claudia Milena Lamprea Triana
Cargo	Asistente Nacional de SIAU	Subdirector Nacional de Calidad	Coordinador Nacional SIAU
Fecha	Julio 2019	Julio 2019	Julio 2019



1. Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVOS.....	2
3. ALCANCE.....	2
4. GLOSARIO.....	2
5. RESPONSABILIDADES.....	5
6. DESARROLLO.....	6
7. REFERENCIAS.....	18
8. CONTROL DE CAMBIOS.....	19
9. CONTROL DE REGISTROS.....	19



1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual del Servicio de Información y Atención al Usuario pretende facilitar los espacios al usuario para el ejercicio de sus derechos. Este documento es de referencia para la adecuada gestión de la información retroalimentada por los usuarios, Red Contratada y Entes de Control, enmarcando la gestión SIAU para el logro de la satisfacción del usuario bajo los principios de participación, eficiencia, solidaridad, universalidad, integralidad y oportunidad. De acuerdo con lo anterior, es compromiso de Cajacopi EPS implementar la política sobre la atención al usuario, promoviendo la transparencia y garantizando la calidad de los procesos para atender los requerimientos anteriormente expuestos y resolver en lo posible los problemas que eventualmente se pueden presentar dentro del marco legal.

2. OBJETIVOS

Desarrollar e implementar las políticas y directrices para garantizar la prestación del Servicio al usuario a través de los distintos canales; obedeciendo a los principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad en el servicio; que satisfaga las necesidades y expectativas del usuario mediante los mecanismos de participación ciudadana.

3. ALCANCE

Desde: La recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos de los usuarios.

Hasta: La evaluación del servicio prestado al usuario.

4. GLOSARIO

- **Accesibilidad:** es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Acciones Correctivas:** las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.



- **Asociaciones:** agrupación de afiliados del régimen contributivo o 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.
- **Buzón de Sugerencia:** es un mecanismo de comunicación, instalado en cada una de las oficinas de Atención al Usuario a nivel nacional, con el fin de escuchar las Peticiones, Quejas y Reclamos de nuestros afiliados.
- **Calidad de la Atención en Salud:** se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.
- **Deberes:** obligación que tienen los afiliados de propender por su autocuidado, comunicación, participación y contribución para el buen funcionamiento del sistema, estipulados normativamente en la Resolución 4343 de 2012.
- **Derechos:** garantía que tienen los afiliados de recibir los servicios incluidos en el Plan de Beneficios en Salud, y demás estipulados normativamente en la Resolución 4343 de 2012.
- **Divulgación de Información:** es toda actividad realizada por la organización, respondiendo a las necesidades del usuario, que busca mejorar los conocimientos de los afiliados en cuanto al acceso a los servicios y diversos temas que se incluyen en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Encuesta:** es una serie de pregunta dirigidas a una porción representativa de una población y tiene como finalidad tener información de las personas encuestadas, mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.
- **Felicitaciones:** manifestaciones de Satisfacción o Agradecimiento.
- **Fidelización:** estrategia del marketing la cual permite que la empresa consiga clientes o usuarios fieles a la entidad.



- **Indicadores:** son una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa.
- **Oportunidad:** es la posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de Coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
- **Participación Ciudadana:** es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.
- **Petición:** mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.
- **PQR con Riesgo de Vida:** aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.
- **Prestadores de Servicios de Salud – PSS:** se consideran como tales las instituciones prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud y que se encuentran habilitados.
- **Protocolo de Servicio:** es el procedimiento previamente establecido, que indica los pasos para llevar a cabo la atención al usuario, sea presencial o telefónicamente.
- **Queja:** manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.
- **Reclamo:** a través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.
- **Rendición de Cuentas:** es un espacio de interlocución entre la EPS, la ciudadanía, Entes de Vigilancia y Control y Prestadores de Servicios de Salud. Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de



confianza, garantizando el ejercicio del control social ante los actores del Sistema General de Seguridad Social, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

- **Satisfacción:** nivel de agrado que un usuario percibe sobre el servicio prestado. Para la EPS, este porcentaje se obtiene de suma de las marcaciones “Excelente”, “Bueno”, “Aceptable” y “Malo”, que el usuario responde en cada encuesta.
- **El Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU:** es una iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social, que tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios a través de las encuestas de satisfacción y en sus PQR: derechos de petición, Reclamo, Queja, solicitud, felicitación, etc., que sobre la prestación de los servicios formulan a la compañía y Red Contratada de cualquier nivel en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Solicitud:** diligencia mediante la cual un usuario solicita algún servicio, sin que este manifieste su inconformidad o se haya evidenciado incumplimiento por parte de nuestra entidad.
- **Tamaño de la Muestra:** es el número de encuestas que componen la muestra extraída de una población, necesarias para que los datos obtenidos sean representativos de la población.

5. RESPONSABILIDADES

La Coordinación Nacional SIAU es responsable de planear, implementar y controlar este manual. Además, de administrar y controlar la gestión de todas las actividades SIAU, haciendo seguimiento al proceso.

La Coordinación Nacional SIAU y el Asistente Seccional de SIAU serán los responsables de mantener información documentada de todos los manuales, procedimientos, documentos e instructivos de cada uno de los municipios en su departamento.

El Asistente Seccional de SIAU, es responsable de garantizar, documentar y analizar el rol operativo a nivel del departamento, estipuladas en cada uno de los manuales, procedimientos, documentos e instructivos.



Los Auxiliares, Asistentes de SIAU y demás funcionarios que intervienen en el proceso, son responsables de cumplir con las actividades indicadas en cada uno de procedimientos y documentos relacionados en este manual.

6. DESARROLLO

6.1. Fase 1: Planeación

SIAU se constituye en una unidad de apoyo a la gestión de mercadeo que desarrolla Cajacopi EPS, en relación con la comunicación que tiene con los usuarios y en la recepción de información que permite el mejoramiento continuo de los servicios.

Entre las funciones generales de los funcionarios SIAU se encuentran:

- Brindar orientación por vía telefónica y presencial, de forma precisa y oportuna a los usuarios del programa de salud de Cajacopi EPS y a otros actores del sistema que lo demanden.
- Recibir, clasificar, procesar, sistematizar, analizar y difundir con criterio cuantitativo y cualitativo la información proveniente del usuario y otras fuentes (institucional y comunitaria) que alimenten el proceso de toma de decisiones por parte de la empresa.
- Registrar y distribuir las Peticiones, Quejas y Reclamos de los usuarios, Prestadores de Servicios de Salud y Entres de Vigilancia y Control, hacia las áreas correspondientes.
- Implementar las políticas y estrategias trazadas por Cajacopi EPS para el mejoramiento organizacional y de los Prestadores de Servicios de Salud.
- Diseñar y desarrollar conjunto a otras dependencias de la empresa, las estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud y del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios.
- Garantizar la ejecución de todas las actividades del Servicio de Información y Atención al Usuario.

SIAU realiza un diagnóstico sobre las necesidades y expectativas del usuario, de acuerdo con los informes de gestión como resultado de las actividades SIAU a nivel nacional, de tal forma que se formulen y ejecuten



acciones correctivas. Adicionalmente, busca optimizar la calidad de la atención en salud a los usuarios, realizando un análisis de la planeación de las acciones definidas para el logro de las estrategias del área.

6.1.1. Capacitación de Usuarios en Sala de Espera

Realizar actividades de capacitación al afiliado, con el fin de ampliar sus conocimientos sobre información de los servicios ofertados por la EPS de acuerdo con el Plan de Beneficios en Salud, Normatividad Vigente y demás temas de interés, por medio charlas educativas en las oficinas de atención al usuario de acuerdo con el Plan de Beneficios en Salud.

La capacitación a usuarios, se realizará a través de la sala de espera de las oficinas de Atención al Usuario de Cajacopi EPS a nivel nacional, utilizando los medios con los que cuenta la EPS para divulgación de información como los son página WEB www.cajacopieps.com, carta de deberes y derechos de los afiliados, carta de desempeño, revistas, carteleras ilustrativas, folletos publicitarios y demás mecanismos que implementan otras áreas diferentes a la Oficina de Atención al Usuario, las cuales se encaminan a garantizar la capacitación de los afiliados.

Como estrategias de divulgación la Coordinación Nacional SIAU diseñará mensualmente diapositivas que sirvan de apoyo y guía para las charlas que efectuarán los Gestor de Salud, Auxiliares y Asistentes Seccionales de SIAU, de tal forma que se garantice mayor dominio al momento de educar a los afiliados, el cual debe tener en cuenta las siguientes acciones:

- Realizar y enviar a las seccionales, cronograma mensual de capacitación a usuarios en sala de espera con sus respectivas diapositivas, de acuerdo con temas de interés o de importante impacto para la EPS.
- Socializar los temas de capacitación mensual de acuerdo con cronograma, junto con las diapositivas de apoyo a todos los Gestor de Salud, Auxiliares y/o Asistentes Seccionales.
- Desarrollar la capacitación a usuarios en sala de espera de acuerdo con los temas establecidos en el cronograma y al contenido de las diapositivas enviadas, y diligenciar el registro de Capacitación a Usuarios.

Consolidar y enviar a la Coordinación Nacional SIAU, los **PPC-FR-08 Formato de Registro Capacitación a Usuarios en Sala de Espera** y **PPC-FR-09 Formato de Certificado de Capacitaciones a Usuarios en Sala de Espera**, de todos los municipios donde Cajacopi EPS hace presencia en la Seccional, los cuales deben ser archivados y custodiados junto con el **PPC-**



FR-07 Formato Cronograma de Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, de tal forma que se logre identificar los registros por municipio.

6.1.1.1. Resultados Esperados

- Usuarios informados, sensibilizados y debidamente orientados sobre trámites y servicios que ofrece Cajacopi EPS.
- Usuarios orientados sobre temas de promoción y prevención en salud.
- Procedimientos, manuales, documentos e instructivos actualizados en el Sistema de Información.

6.1.2. Medición de la Satisfacción al Usuario

El instrumento utilizado para medir el nivel de satisfacción del usuario es el **PPC-FR-05 Formato de Encuesta de Satisfacción al Usuario**, que permite evaluar los servicios que presta la EPS y la red prestadora contratada a nivel nacional, y que son aplicadas por los Gestor de Salud, Auxiliares y Asistentes Seccionales en cada municipio donde Cajacopi EPS hace presencia.

La medición de la satisfacción de los usuarios se realiza en cumplimiento con los indicadores normativos de calidad para EPS y empresas de medicina prepagada, consignados en la circular 030 de 2006 y 047 de 2007.

La compañía ha establecido que en ningún municipio el indicador de satisfacción debe ser inferior al 85%.

Cuando no se cumpla la meta anterior, es responsabilidad de los Coordinadores Seccionales:

- Establecer las causas básicas o principales de insatisfacción.
- Formular y ejecutar las acciones correctivas que busquen el mejoramiento de los procesos.
- Hacer el seguimiento respectivo al cumplimiento de dichas Acciones Correctivas.
- Las acciones correctivas deben ser enviadas a la Coordinación Nacional SIAU en las fechas establecidas para su verificación y seguimiento.

Mensualmente, se realizará seguimiento aleatoriamente al 5% de encuestas aplicadas en cada municipio, con el fin de verificar la veracidad en las respuestas.



6.1.2.1. Acciones

- Realizar el número de encuestas de acuerdo con el tamaño de la muestra que se encuentra en el Portal Génesis, el cual arroja los datos de acuerdo con el tamaño de publicación reportada en el último corte de la LMA.
- Ingresar la información brindada por el usuario a través del Portal Génesis opción Consulta de Afiliados – Encuesta de Satisfacción, en caso en que el usuario no haya diligenciado la encuesta manual, esta debe imprimirse, solicitar revisión y firma por parte del usuario.
- Revisar y analizar el informe de satisfacción diligenciado los respectivos indicadores de gestión del nivel nacional.
- Realizar Comité de Servicio de forma mensual con cada una de las seccionales, levantando acta y formulando las acciones correctivas y preventivas que deba realizar cada seccional, de acuerdo con el informe de satisfacción generado por medio del módulo Portal Génesis.

6.1.2.2. Resultados Esperados

- Mejorar la satisfacción al usuario a nivel municipal, seccional y nacional.
- Formular y ejecutar acciones correctivas y preventivas en el proceso de medición de la satisfacción al usuario.

6.1.3. Gestión Nacional de Peticiones, Quejas y Reclamo.

Toda Petición, Queja, Reclamo o felicitación, recibida por los diferentes medios y canales que Cajacopi EPS tiene disponible, debe ser radicada en el aplicativo de PQR – Portal Génesis clasificándola de acuerdo de acuerdo con lo estipulado en la Circular 008 de 2018.

La PQR, debe radicarse el mismo día de recibido en el sistema de información, para el caso de las PQR extraídas en el buzón de sugerencias, se deberá radicar el mismo día de su apertura. Lo anterior, con el fin de garantizar el trámite y respuesta oportuna. En caso de los formatos extraídos del buzón de sugerencias, deben radicarse el día que se realiza la apertura.



Se realizará Auditoria de Calidad al 10% de las Peticiones, Quejas y Reclamos radicadas y cerradas en el aplicativo PQR, con el fin de evaluar su correcta radicación y respuesta.

La respuesta a las comunicaciones se encuentra definidas de la siguiente manera:

- PQR Riesgos de vida: 2 días hábiles.
- PQR regulares: 5 días hábiles.
- PQR de Prestadores de Servicios de Salud, en donde no se relacione la atención en salud inmediata de un afiliado de Cajacopi EPS: 10 días hábiles
- Requerimientos de Entes de Control en donde se establezca el tiempo máximo para respuesta: de acuerdo con lo definido en el documento.

La Coordinación Nacional SIAU realizará informe mensual del comportamiento de las peticiones, quejas y reclamos radicadas. Los Coordinadores Seccionales presentaran mensualmente las acciones correctivas de acuerdo con el análisis de las causas que originan los motivos recurrentes de inconformidad, buscando el mejoramiento continuo de los procesos. La Coordinación Nacional SIAU, realizará seguimiento de las acciones correctivas y a los compromisos realizados por parte de las seccionales.

Las Coordinaciones Seccionales deben analizar el comportamiento de PQR por medio de la herramienta Qlik sense, con el fin de identificar las acciones correctivas que deben ejecutar de acuerdo con los motivos recurrentes de inconformidad.

El no cumplimiento de las acciones correctivas establecidas en el Comité de Servicio de cada seccional se comunicará a la Dirección de Salud, para la toma de decisiones administrativas. Se realizará seguimiento mensual por medio de la herramienta Qlik sense, con el fin de identificar el comportamiento por seccional y nacional, la recurrencia de PQR e indicadores mensuales, y sirva de insumo para disminuir quejas e inconformidades en el siguiente mes.

6.1.3.1. Acciones

- Recibir las Peticiones, Quejas y Reclamo, identificando el motivo de estas.
- Responder con inmediatez los casos que así lo requieran, aprovechando la presencia del usuario en la oficina seccional, o el contacto por vía telefónica, sin ingresar la comunicación en el aplicativo de PQR, por ser este un trámite a solucionar de inmediato, y que no requiere de gestión ni trazabilidad en tiempo para ser respondida.
- Registrar la PQR en el formulario de radicación del aplicativo PQR en el Sistema de Información Genesis, diligenciando los campos de acuerdo con el Instructivo PQR Fase I, diseñado por el Gestión de las TIC.
- Los funcionarios responsables de la gestión y respuesta de PQR deben revisar diariamente el aplicativo de PQR, con el fin de identificar solicitudes nuevas y solucionarlas dentro de los términos, ingresando toda la gestión en el mismo aplicativo.

La recepción, gestión y trámite de las comunicaciones de los usuarios, se realizarán según la siguiente ruta crítica:





- Realizar auditoría a las PQR radicadas y solucionadas, con el fin de evidenciar la correcta radicación y respuesta.
- Realizar Comité de Servicio mensual con cada una de las seccionales, levantando acta y formulando las acciones correctivas que deba realizar a cada seccional.
- Las Coordinaciones Seccionales deberán ejecutar las acciones correctivas, de acuerdo con los resultados arrojados en el Informe de Gestión Nacional de PQR, enviando a la Coordinación Nacional SIAU los registros de las actividades realizadas, en pro de la disminución de PQR.

6.1.3.2. Resultados Esperados

- Trámite de las Peticiones, Quejas y Reclamos de forma oportuna.
- Formular y ejecutar acciones correctivas y preventivas en el proceso de medición de la satisfacción al usuario.

6.1.4. Participación Ciudadana

El Ministerio de Salud y Protección Social reglamentó la Política de Participación Social en Salud por medio de la resolución 2063 del 2017, mediante la implementación de cinco ejes estratégicos que la EPS debe implementar a nivel municipal y departamental:

- Fortalecimiento Institucional.
- Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud.
- Impulsar la cultura de la salud.
- Control Social.
- Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión.

Cada uno de estos ejes tiene unas líneas de atención a desarrollar, en pro del derecho a la salud y la participación ciudadana.

6.1.4.1. Acciones

- Definir la política de participación social en salud para cada vigencia.
- Realizar seguimiento mensual de la implementación de la política a nivel municipal y departamental.
- Generar informes mensuales de la implementación de la política de participación social en salud.



6.1.4.2. Resultados Esperados

- La ejecución del 100% de la política de participación social en salud a nivel nacional.

Cajacopi EPS ha definido la **DE-PO-01-DI Política de Participación Social en Salud**, la cual se actualizará anualmente y su formulación y ejecución debe ser aprobada por el Director de Salud.

6.1.5. Rendición de Cuentas

Para la ejecución de las actividades de Rendición de Cuentas, se ejecutará un cronograma en el **PPC-FR-15 Formato Cronograma Actividades de Rendición de Cuentas**.

Trimestralmente, a través de un Micrositio de la página WEB de Cajacopi EPS, se publicaron los informes de la gestión, tal como lo manifiesta la circular 008 de 2018, en las siguientes fechas:

- Trimestre 1 (ENERO A MARZO): 20 de abril
- Trimestre 2 (ABRIL A JUNIO): 20 de julio
- Trimestre 3 (JULIO A SEPTIEMBRE): 20 de octubre
- Trimestre 4 (OCTUBRE A DICIEMBRE): 20 de enero

El micrositio permite la interacción con la comunidad, de la tal forma que el usuario pueda ingresar sus comentarios u observaciones. Igualmente, por medio del mismo **Micrositio**, se publicarán los informes anuales de la audiencia pública de rendición de cuentas realizada.

El informe que se rendirá a la ciudadanía en la audiencia pública se publicará en la página web de Cajacopi EPS, 30 días antes de la realización del evento.

Durante el evento, la EPS garantizará un espacio para que los asistentes puedan participar activamente, para lo cual podrán formular preguntas de acuerdo con el desarrollo de la audiencia pública, por medio del **PPC-FR-18 Formato de Preguntas u Observaciones - Rendición de Cuentas**, dichas preguntas serán resueltas en el transcurso de la audiencia.



6.1.5.1. Acciones

- Convocar a los usuarios y ciudadanía en general a la rendición de cuentas, en un término no inferior a un mes de su realización.
- La convocatoria debe realizarse a través de la página web de Cajacopi EPS y de todos los canales de comunicación. Además, se debe publicar por lo menos 2 veces durante dicho término con intervalo de al menos 10 días, en un medio de amplia circulación, con cobertura en la jurisdicción donde cuenta con afiliados.
- Los interesados puedan participar activamente en la audiencia de rendición de cuentas, inscribiéndose el inicio del evento, para lo cual la EPS instalará una mesa de inscripción y registro, en donde se diligenciará el **PPC-FR-17 Formato de Planilla de Control de Asistencia - Rendición de Cuentas**. Lo anterior, se indicará en el acto de convocatoria.
- Durante el evento, la EPS garantizará un espacio para que los asistentes puedan participar activamente, para lo cual podrán formular preguntas de acuerdo con el desarrollo de la audiencia pública, por medio del **PPC-FR-18 Formato de Preguntas u Observaciones – Rendición de Cuentas**, dichas preguntas serán resueltas en el transcurso de la audiencia.
- Se debe levantar acta de realización de rendición de cuentas, el cual deberá ser publicada dentro de los 15 días hábiles siguientes a la audiencia de rendición de cuentas, acompañada por los registros de asistencia y el informe final presentado en la audiencia pública.

6.1.5.2. Resultados Esperados

- Cumplir con los lineamientos de la norma.

6.1.6. Fidelización al Usuario

Semanalmente, la Coordinación Nacional SIAU, distribuirá a los Auxiliares Nacionales SIAU, el grupo de usuarios a contactar, bien sean: usuarios del Régimen Contributivo, usuarios con solicitud de traslado de EPS, usuarios encuestados y usuarios con prestación efectiva del servicio. La distribución se realizará por medio del **PPC-FR-14 Formato de Control de Llamadas**, en donde adicionalmente se llevará medición de las llamadas efectuadas versus meta programada.

Para el caso de los usuarios encuestas, se realizará contacto telefónico, con el fin de verificar si la encuesta efectivamente fue aplicada al usuario, tal como se encuentra en el **PPC-PR-02 Procedimiento de Medición de la**



Satisfacción del Usuario, para lo cual se utilizará el **PPC-FR-06 Formato de Seguimiento Aplicación de Encuestas de Satisfacción**.

El seguimiento a usuarios con prestación efectiva del servicio se realizará de acuerdo con afiliados a quienes se les haya generado autorizaciones, para lo cual se diligenciará el **PPC-FR-13 Formato de Seguimiento Gestión de Fidelización**.

6.1.6.1. Acciones

- Los Auxiliarios SIAU deben cumplir con un número de llamadas efectivas diarias de acuerdo con lo indicado por la coordinación Nacional SIAU.
- Se realizará seguimiento semanal de las llamadas efectuadas por cada Auxiliar, por lo cual en caso que la asignación de llamadas corresponda a usuarios del Régimen Contributivo y usuarios con solicitud de traslado de EPS, se extraerá el reporte por medio del aplicativo HELISOFT. Por el contrario, si se trata de seguimiento a encuestas de satisfacción o prestación efectiva del servicio, cada funcionario deberá remitir la base de datos los viernes al terminar la jornada.

6.1.6.2. Resultados Esperados

- Satisfacción y fidelización del usuario.

6.1.7. Normas para la Atención al Usuario

SIAU proporciona a todos los funcionarios que tengan interacción directa con los usuarios tanto vía telefónica como personalizada, los lineamientos y criterios para direccionarlos, así como el protocolo de servicio de modo que se garantice su adecuada atención y satisfacción.

Como política de Servicio al Cliente, se busca atender las necesidades de los usuarios en forma respetuosa, humanizada y proactiva, brindando un canal de escucha y comunicación asertiva, como una fuerza activa con vocación de servicio, para generar confianza a través de la satisfacción, contribuyendo a la prestación de Servicio con Calidad.

6.1.7.1. Acciones

- Saludar cordialmente a todas las personas con el Saludo Presencial Corporativo (usuarios y empleados de Cajacopi EPS o de cualquier IPS o ente de control), de la siguiente manera: “Muy buenos



días/tardes/noches, bienvenidos a Cajacopi EPS, en que le puedo servir”.

- Establecer contacto visual con usuarios y compañeros.
- Portal el carné que identifique su nombre, en lugar visible y en buenas condiciones.
- Conservar su presentación personal y su puesto de trabajo impecables.
- Escuchar atentamente las necesidades del usuario, sin interrumpirlo, adoptando una postura erguida.
- Utilizar un tono de voz moderado y cordial.
- Dirigirse al usuario como “Señor” o “Señora”, sin usar apelativos, ni tuteos.
- Sonreír con Calidez.
- Utilizar el saludo corporativo Telefónico: “Cajacopi EPS buenos días/tardes/noches, habla con (nombre y apellido), en que le puedo servir?”
- Mantener la mejor actitud de servicio frente a todos los usuarios.
- Manejar toda situación conflictiva que se pueda presentar con el usuario: calmarlo, dar indicaciones claras, plantear las diferentes opciones con el usuario y pedirle respeto (no gritar, no insultar, no maltratar).

6.1.7.2. Resultados Esperados

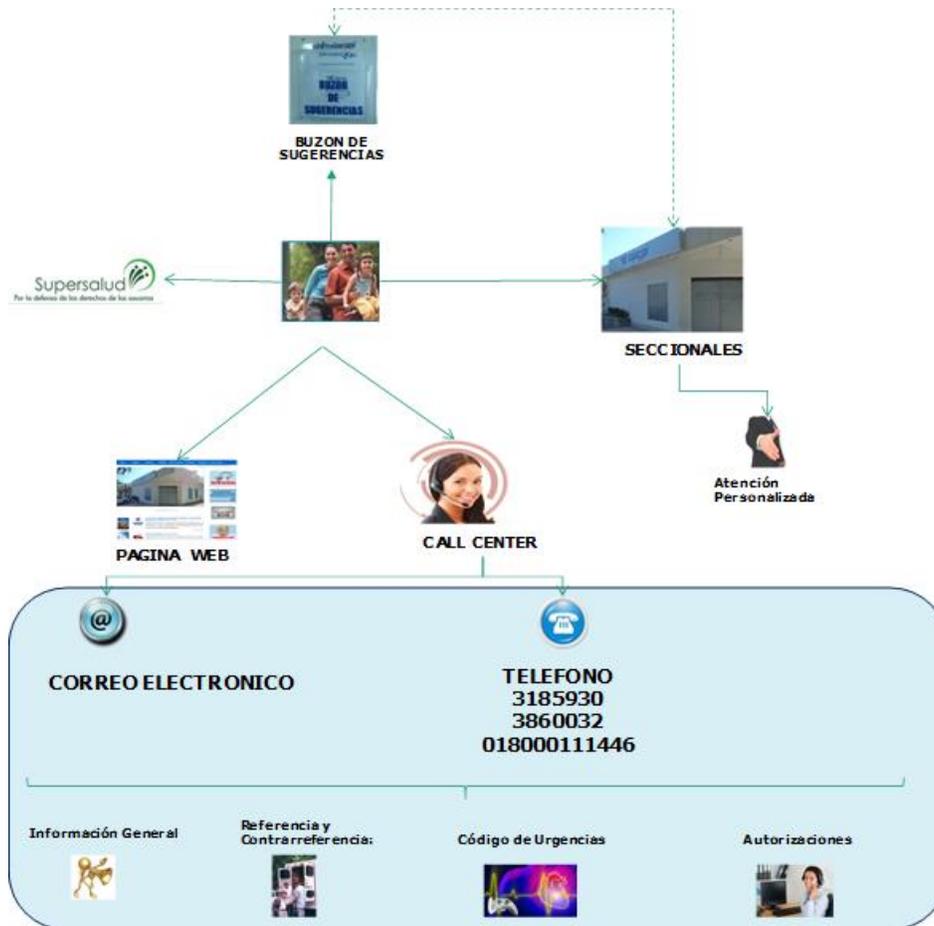
- Mantener y mejorar el criterio y direccionamiento para la atención al usuario presencial y telefónicamente.
- Implementar el fundamento en la comunicación con los usuarios.
- Prestación de los servicios de salud de forma digna y humanizada.

6.2. Fase 2 - Ejecución de las Acciones

El Servicio de Información y Atención al Usuario se basa en procedimientos, manuales, documentos e instructivos, que permiten un óptimo desempeño y utiliza, entre otros, los siguientes instrumentos y mecanismos que garantizan el cumplimiento de estándares de habilitación:

- Diligenciamiento del **PPC-FR-05 Formato de Encuesta de Satisfacción al Usuario**, con el fin de conocer la percepción del usuario sobre la calidad de los servicios recibidos, permitiendo tomar acciones correctivas o preventivas de mejora, sobre los resultados obtenidos y así superar sus expectativas.
- Trámite de las PQR de los usuarios, Prestadores de Servicios de Salud, y Entes de Vigilancia y Control. La Normatividad Vigente le

brinda el derecho al usuario a quejarse, reclamar o sugerir de manera respetuosa todo lo relacionado con la mejora los servicios prestados. Estas comunicaciones pueden recibirse en forma verbal (presencial o telefónica) o escritas, a través de los canales o medios que tenemos disponibles en el modelo de atención al usuario:



- Línea gratuita de Atención al Usuario No. 018000-111446, marcando desde cualquier teléfono fijo. Este Servicio se presta en 24 horas del día todos los días de la semana, para brindar orientación y asesoría y radicación de PQR, así como apoyo para la debida ejecución del proceso de Referencia y Contrarreferencia y solicitud de código inicial de urgencias.
- Ejecución de capacitaciones de usuarios en sala de espera, de tal forma que se fomente la capacitación al afiliado, y de esta forma



garantizar la atención integral en salud con calidad y accesibilidad, de acuerdo al Plan de Beneficios en Salud.

6.3. Fase 3 – Verificación del Cumplimiento de los Estándares

Se realiza verificación y validación de las acciones ejecutadas mediante los procedimientos a partir de los hechos registrados y de los datos relacionados y analizados por el nivel seccional en los indicadores de gestión.

Indicadores de Gestión	Meta
Tasa de Satisfacción Global	85%
Tasa de Satisfacción Seccional	85%
Indicador de Capacitaciones a usuarios seccional	95%
Oportunidad de Respuesta a PQR Nacional	90%
Oportunidad de Respuesta a PQR Seccional	90%
Indicador de Apertura de Buzón de Sugerencia	100%

6.4. Fase 4 Acción – Mejoramiento Continuo

Al realizar la validación en la fase anterior, se analizará el nivel de logro de las metas (estándar cumplido) y se procede a estandarizar el proceso para mantener los resultados si éstos cumplen niveles superiores. Si no se logra la meta (estándar no cumplido), se establecen las acciones correctivas por medio de comité de servicio.

A partir de lo anterior, se formularán las Acciones Correctivas concretas, plazos, recursos requeridos, entre otros. El componente más importante de esta fase es la extensión de la Capacitación, dirigida al Cliente Interno, a los Usuarios y a los Prestadores de Servicios, así como la ejecución de las acciones correctivas.

7. REFERENCIAS

- Ley 100 de 1993.
- Decreto 1011 de 2006.
- Decreto 2309 de 2002.
- Decreto 1757 de 1994.
- Decreto 1298 de 1994.
- Resolución 2063 de 2017.



- Circular Única 008 de 2018.
- Circular Externa 00011 de 2016.
- Circular 00060 de 2015.
- Circular Externa 052 de 2008.
- Circular Única 047 de 2007.
- Circular Única 030 de 2006.
- Circular Externa 009 de 1996.
- Acuerdo 029 de 2011.
- Carta Externa 039 de 2000.
- PPC-PR-02 Procedimiento de Medición de la Satisfacción del Usuario.

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	Mayo 2019.	Emisión del documento.
02	Julio 2019.	Se inactiva la PPC-MZ-02 Matriz de Seguimiento y Control de PQR y a partir de la fecha se consolidará la información de las PQR en la herramienta Qlik sense.

9. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE DEL FORMATO	CÓDIGO	QUIÉN LO UTILIZA	QUIÉN LO ARCHIVA	DONDE SE ARCHIVA	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Formato de Encuesta de satisfacción al usuario.	PPC-FR-05.	Coordinación Nacional SIAU.	Asistente Seccional de SIAU.	Archivo de Gestión Seccional (físico).	2 años.	Dstrucción.
Formato de Seguimiento Aplicación de Encuestas de Satisfacción.	PPC-FR-06.	Coordinación Nacional SIAU.	Coordinación Nacional SIAU.	Archivo de Gestión Nacional (digital).	2 años.	Dstrucción.
Formato Cronograma de Capacitación a Usuarios en Sala de Espera.	PPC-FR-07.	Gestores de Salud. Asistentes Seccionales de SIAU.	Asistente Seccional SIAU.	Archivo de Gestión Seccional (físico).	2 años.	Archivo Central.
Formato de Registro Capacitación a Usuarios en Sala de Espera.	PPC-FR-08.	Gestores de Salud Asistentes Seccionales de SIAU	Asistente Seccional SIAU.	Archivo de Gestión Seccional (físico).	2 años.	Archivo Central.

**PROTECCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA****MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU****Código: PPC-MA-01****Fecha: julio 2019****Versión: 02****Página 20 de 20**

Formato de Certificado de Capacitaciones a Usuarios en Sala de Espera.	PPC-FR-09.	Coordinador Seccional	Asistente Seccional SIAU.	Archivo de Gestión Seccional (físico).	2 años.	Archivo Central.
Formato de Seguimiento de Gestión Fidelización.	PPC-FR-13.	Auxiliares Nacionales SIAU.	Coordinador Nacional SIAU.	Archivo de Gestión Nacional (digital).	2 años.	Destrucción.
Formato de Control de Llamadas.	PPC-FR-14.	Coordinación Nacional SIAU.	Coordinador Nacional SIAU.	Archivo de Gestión Nacional (digital).	2 años.	Destrucción.
Formato de Cronograma de Actividades de Rendición de Cuentas.	PPC-FR-15.	Coordinador Nacional SIAU.	Coordinador Nacional SIAU.	Archivo de Gestión Nacional (digital).	3 años.	Archivo Central.
Formato de Planilla de Control de Asistencia - Rendición de Cuentas.	PPC-FR-17.	Coordinador Seccional.	Coordinador Nacional SIAU.	Archivo de Gestión Nacional (físico).	3 años.	Archivo Central.
Formato de Preguntas u Observaciones- Rendición de Cuentas.	PPC-FR-18.	Coordinador Seccional.	Coordinador Nacional SIAU.	Archivo de Gestión Nacional (físico).	3 años.	Archivo Central.