



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		UNIDAD FUNCIONAL:	
		SIAU	
Fecha de Vigencia	Enero -2026	Código	SIAU-Mn-01
		Página	1 de 8

1. INTRODUCCIÓN

La calidad total se puede lograr por medio de un proceso de mejoramiento continuo en el cual se resalte la idoneidad del talento Humano y la participación activa de todas las personas que integran una institución, enfocándose en un objetivo común: la satisfacción del paciente y su familia. Teniendo en cuenta lo anterior se diseña el manual de la oficina de atención del paciente y su familia.

La normatividad legal vigente colombiana obliga a las instituciones a establecer procesos de atención para los usuarios que permitan tramitar las quejas y reclamos, determinando así el nivel de satisfacción e insatisfacción que tiene estos con el servicio prestado. De igual forma la tabulación y documentación de la información permite que se formulen planes de mejoramiento encaminados a la optimización de áreas clínicas y seguridad de los usuarios.

El manual de atención al paciente y la familia de la IPS se estructura para desarrollar en su contenido seis procesos básicos de atención: información al usuario, apoyo al usuario en la resolución de problemas sociales, tramite de quejas y sugerencias, medición de la satisfacción del cliente externo, derechos y deberes de los pacientes y participación social en salud. El desarrollo y consecución de estos procesos por parte de la institución permitirá identificar las necesidades de nuestros pacientes, su familia y la comunidad dando a si un valor agregado al servicio clínico ofertado y las posibilidades de ampliar la contratación el en mercado de la salud.

2. MARCO NORMATIVO

- Ley 100 de 1993 por la cual se crea el SGSS Fundamentos de Servicio Público y Garantías del afiliado, Derechos de los usuarios y Deberes de los usuarios.
- Decreto No 723 del 14/03/97 Por el cual se dictan disposiciones que regulan algunos aspectos de relaciones entre las entidades territoriales, las EPS y los prestadores de servicio de salud. La EPS debe disponer de mecanismos permanentes para atender las quejas y reclamos de los afiliados y las IPS deben tener servicio de atención al público.
- Circular 10/03/97 Circular de Supersalud Participación social, atención al usuario y trámite de quejas y peticiones.
- Decreto 812/ 96 Por el cual se modifica la estructura y se establecen los objetivos de las dependencias de la Secretaria Distrital de Salud. Define objetivos y funciones de la Subsecretaria sobre atención al usuario.
- Circular Externa 049/2008 Circular de la Superintendencia Nacional de Salud sobre Atención al usuario, trámite de quejas y reclamos.
- Decreto 2232/ 95 Reglamento de la Ley 190/95. Sobre quejas y reclamos, funciones y actividades del jefe.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		UNIDAD FUNCIONAL:			
		SIAU			
Fecha de Vigencia	Enero -2026	Código	SIAU-Mn-01	Página	2 de 8

- Decreto 1757/94 Por la cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de los servicios de salud. Participación ciudadana:
 - Servicio de Atención al usuario.
 - Servicio de atención a la comunidad.
 - Sistema de atención e información a usuarios y atención de las urgencias de los afiliados.
- Circular 039 de 2009 Superintendencia Nacional de Salud Llamado a prevención sobre el trato digno a los usuarios y el cumplimiento a cabalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud por orden de la Corte Constitucional.
- Circular 031 de 2006 Superintendencia Nacional de Salud. Instrucciones en materia de atención telefónica al usuario.

3 OBJETIVOS GENERALES

- Establecer los lineamientos para la atención al usuario y su familia en la IPS.
- Promover y definir la formulación de políticas, programas y cultura institucional que permitan el mejoramiento de la atención al cliente, optimizando la calidad de atención al usuario.
- Cumplir la normatividad vigente relacionada con el Servicio de Atención al Cliente.

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ejecutar un proceso de información al usuario con el fin de facilitar el acceso a los diferentes servicios salud mejorando el nivel de satisfacción de estos.
- Establecer mecanismos que permitan la recolección sistemática, lógica y objetiva de las expectativas y necesidades que tienen los usuarios referentes a los servicios que presta la institución, planteando alternativas de intervención que permita el mejoramiento continuo.
- Diseñar un proceso que permita identificar problemas sociales, familiares, económicos, etc, que afecten la recuperación del paciente con el fin de plantear alternativas de intervención y movilización de recursos de las redes sociales e institucionales.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		UNIDAD FUNCIONAL:	
		SIAU	
Fecha de Vigencia	Enero -2026	Código	SIAU-Mn-01
		Página	3 de 8

4. MARCO CONCEPTUAL

4.1. INFORMACIÓN AL USUARIO

Es el proceso mediante el cual se dan a conocer a los usuarios, aspectos relacionados con los servicios que ofrece la institución, dando a conocer el nivel de calidad, ventajas, garantías, requisitos y condiciones para la prestación del mismo; satisfaciendo así las necesidades de información.

Las Instituciones prestadoras de servicios de salud, están obligadas a suministrar a los usuarios la información necesaria para tratar de satisfacer, regular y armonizar las relaciones entre el prestador y el usuario. Relacionando a este con las condiciones administrativas, legales, técnico científicas, deberes, derechos y éticas.

La finalidad de este proceso tiene un interés dual. De una parte, se espera mejorar el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio y por otro lado la Institución prestadora de servicios de salud se consolida como un sistema empresarial autónomo.

Para socializar la información al usuario se diseñó el procedimiento de atención e información a los usuarios en el cual se especifica los beneficios para el usuario y la institución, como se suministra y se socializa la información en la institución y se anexa el protocolo de atención al cliente externo, en el cual se detalla la información que se debe suministra al paciente y familiar hospitalizado por parte de la auxiliar de la oficina de atención al paciente y su familia.

4.2. APOYO AL USUARIO EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS SOCIALES

En el marco de una atención integral, las IPS deberán establecerá mecanismos para identificar aspectos relacionados con la condición Socio – económica, cultural, religiosa, política, familiar y laboral de los usuarios, con el objeto de establecer estrategias para ser grata la instancia del usuario en la institución, facilitar las relaciones sociales con su medio ambiente, e integrar esfuerzos con diferentes actores sociales para procurar dar soluciones efectivas a problemas sociales, que afectan a los usuarios e inciden en el proceso de recuperación de la enfermedad

4.2.1 Servicios relacionados con factores sociales que afectan a los usuarios

Estos servicios se prestan para proporcionar una atención que tenga en cuenta todos los factores y condiciones asociadas o determinantes, que intervienen en la generación y desarrollo del proceso de la enfermedad.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		UNIDAD FUNCIONAL: SIAU	
Fecha de Vigencia	Enero -2026	Código	SIAU-Mn-01
Página	4 de 8		

Intervenciones de esta naturaleza, contribuyen a lograr los más altos estándares de calidad de la atención y satisfacción del usuario, particularmente de aquella franja de la población vulnerada por factores sociales. Y permite en asocio con los distintos agentes sociales, abatir las barreras de accesibilidad a los servicios, prevenir complicaciones, asegurar el tratamiento y dar valor agregado a los servicios ofrecidos por la empresa.

4.2.2 Problemas sociales más comunes en la IPS

Identificación de los usuarios NN: Los usuarios inconscientes, intoxicados, o enajenados mentalmente, sin posibilidad de identificar mediante documentos o informes de terceros:

- Se ingresa como NN
- La oficina de información al usuario debe ser informada y proceder a realiza la descripción del usuario.
- Debe con carácter urgente remitir el informe a las autoridades de policía, para la investigación correspondiente.

4.2.3 Informar y contactar: aseguradores, empleadores, familiares o acudientes.

Pacientes correctamente identificados, inconsistentes o gravemente enfermos, intoxicados, enajenados o en coma, en quienes se reconoce que no se han comunicado con sus familias:

- La oficina de atención al usuario, investiga sobre posibles familiares, domicilio, numero teléfono, oficina etc.
- Localizado, algún punto de contacto se inicia la búsqueda por vía telefónica y se informa a los familiares sobre el estado del paciente.
- Se convocan para que con carácter de urgencia se hagan presentes.

4.2.4 Respetar y apoyar la libertad de cultos.

- A demanda del usuario, la oficina de Atención Al Usuario, solicita la asistencia de guía religioso del culto que el usuario desee
- Cuando el usuario no esté en condiciones de consentir, o no se encuentra la autorización de un familiar, y se encuentra en estado crítico o de inconsciencia, debe abstenerse de procurar servicios religiosos.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		UNIDAD FUNCIONAL:	
		SIAU	
Fecha de Vigencia	Enero -2026	Código	SIAU-Mn-01
		Página	5 de 8

4.2.5 Brindar atención acorde con los patrones culturales

- Identificación de los usuarios pertenecientes a minorías étnicas con diferencias culturales esenciales.
- Identificar las necesidades particulares de atención en salud y de modus vivendi.
- Someter a consideración del equipo de salud las necesidades reconocidas, y balancear las propuestas de atención dentro del patrón cultural del usuario, con las propuestas institucionales, de forma que no se genere riesgo adicional
- Adopta medidas conducentes a brindar servicios de salud, que faciliten la salva guarda y protección sus patrones culturales.

4.2.6 Rehabilitación social

- Identificar desadaptación social en el usuario.
- Identificar la problemática que está generando los problemas de desadaptación social: problemas delincuenciales no adecuadamente solucionados por la justicia, problemas adictivos, resentimiento social, deprivación afectiva y otros.
- Identificar organismos de apoyo con los cuales se puedan realizar actividades necesarias para iniciar un proceso de rehabilitación social de usuarios con problemas de adaptación social.
- Controlar que el usuario al egresar, tenga un proceso de rehabilitación social de usuario iniciado, con el cual se evite que reincida en conductas de riesgo para su vida y de su prójimo.

4.2.7 Protección Social

Usuarios menores de edad

- Menores de edad víctimas del maltrato en cualquiera de sus expresiones, por iniciativa de la IPS, sin requerir consentimiento del usuario o sus acudientes o allegados, se notifica inmediatamente a la autoridad competente para que conozca el caso.
- Con equipo inter-institucional, ICBF, juzgado de familia, familia e instancias de participación social, evaluar situación específica y diseñar propuestas adicionales de intervención.

Violencia intrafamiliar en usuarios mayores:

- Usuario mayor víctima de violencia intrafamiliar, por iniciativa de la IPS, se informa sobre servicios de atención social ofrece a la IPS
- Se solicita aprobación del usuario.
- Una vez dado el consentimiento para prestar servicios de atención social en este aspecto, se hace evaluación de la institución, se estudian y se presenta al usuario estrategias de intervención.

Usuario con amenaza contra su vida y / o integridad personal



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		UNIDAD FUNCIONAL:	
		SIAU	
Fecha de Vigencia	Enero -2026	Código	SIAU-Mn-01
		Página	6 de 8

- Usuarios con amenazas contra su vida e integridad personal, por solicitud del usuario contacto con autoridades de policía para brindar protección policial.
- Procurar condiciones de protección institucional de acuerdo o posibilidades del prestador.

Victimas de otras clases de Violencia

- Para usuarios víctimas de atentados terroristas y/o actos delictivos por obligación institucional se notifica a la autoridad policial para brindar protección y realizar investigaciones pertinentes.
- Usuarios de victimas de armas de fuego, y/o armas corto punzantes, actos criminales que atente contra la integridad física, por iniciativa institucional se debe notificar a la autoridad policial.

Búsqueda de Alojamiento

- Asegurar el ingreso de todo paciente hospitalizado, el contacto don un familiar o acudiente.
- Si no encuentra familiares del usuario abandonado, (menor, anciano, minusválido, enajenad mental) depende del estado de salud, edad y las condiciones generales, acudir a las instituciones de Bienestar social de familia y/o ONGs previamente identificadas.

4.3. TRAMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS

Por mandato legal vigente toda institución prestadora o administradora de servicio de salud debe contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas y reclamos de los usuarios.

El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y el respeto que la institución tiene por el paciente y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios de la empresa.

Con base en lo anterior se diseña el procedimiento de trámite de quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones el cual lo soportan los siguientes instructivos:



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		UNIDAD FUNCIONAL:	
		SIAU	
Fecha de Vigencia	Enero -2026	Código	SIAU-Mn-01
		Página	7 de 8

4.4. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

El sistema General de Seguridad Social en salud, adopto como uno de sus principios fundamentales la calidad de la prestación de los servicios y la eficiencia en la gestión, los cuales para ser evaluados apropiadamente deben ser calificados, de una u otra forma por el usuario de los servicios.

El decreto reglamentario del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, incluye como uno de sus componentes necesarios por parte de las aseguradoras y prestadores de servicios de salud, la evaluación de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios

La evaluación es una herramienta administrativa de apoyo a la dirección de la institución, mecanismos que les permitan conocer las percepciones sobre el servicio y los conceptos de la calidad del mismo que se ha formado el usuario, con los cuales pueda diseñar servicios y productos que respondan efectivamente a sus necesidades y expectativas como base de una administración hospitalaria centrada en el servicio del cliente.

4.5 PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD

El Gobierno Nacional, establecerá los mecanismos de vigilancia de las comunidades sobre las entidades que conforman el sistema. Será obligatoria la participación de los representantes de las comunidades de usuarios en las juntas directivas de las entidades de carácter público. Consecuente con el artículo 156 de la citada norma, en el literal h) se señala: “Los afiliados podrán conformar alianzas o asociaciones de usuarios que los representarán ante las entidades promotoras de salud y las instituciones prestadoras del servicio”. Por su parte, el párrafo tercero del artículo 157, preceptúa: “Podrán establecerse alianzas o asociaciones de usuarios, las cuales serán promovidas y reglamentadas por el Gobierno Nacional con el fin de fortalecer la capacidad negociadora, la protección de los derechos y la participación comunitaria de los afiliados al SGSSS.

Con base en lo anterior se define el procedimiento para la organización y gestión de la asociación de usuario.

5. CARGOS Y FUNCIONES

La oficina de atención al paciente y su familia es la responsable de realizar los procedimientos e instructivos mencionados anteriormente para esto se dispone del coordinador de SIAU, quien tiene las siguientes funciones:



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		UNIDAD FUNCIONAL:	
		SIAU	
Fecha de Vigencia	Enero -2026	Código	SIAU-Mn-01
		Página	8 de 8

- Planear, organizar, integrar, dirigir y controlar el desarrollo de los programas y el desempeño de labores del personal a su cargo y de la unidad encomendada a su cargo.
- Suscribir todos los documentos relativos al ejercicio de sus funciones, además de los que delegue de manera expresa el gerente de la IPS.
- Planear, organizar, integrar y evaluar actividades de trabajo social, teniendo que dar a conocer al personal que integra el departamento las políticas, objetivos y actividades que deben desarrollar.
- Asesorar, coordinar y controlar las funciones y actividades del personal que está bajo su responsabilidad, con la finalidad de garantizar la operacionalidad del servicio de trabajo social y el buen trato al público en general.
- Asistir a las reuniones del sistema de referencia y contrarreferencia y oficina de atención al paciente y la familia.
- Supervisar las actividades que desempeña el personal a cargo mediante la evaluación de desempeño para determinar el cumplimiento del trabajador.
- Elaborar informe mensual del sistema de referencia y contrarreferencia y oficina de atención al paciente y la familia.
- Resolver conflictos y criterios en la toma de decisiones, escuchando al usuario para lograr la satisfacción del mismo.
- Integrar y organizar los recursos humanos en la organización mediante el capital humano existente en la IPS para garantizar que el personal es competente para desenvolverse en las diferentes áreas.
- Coordinar la atención inmediata a pacientes cuya vida corra peligro, atendiendo las necesidades de información y orientación de los familiares, tramitando de manera oportuna, expedita y sistemática las gestiones al ingreso y egreso del paciente.
- Favorecer la atención médica, oportuna, integral y de calidad, mediante el adecuado y ágil flujo de pacientes enviando a otros hospitales de mayor resolución para una mejor atención.
- Promover la coordinación, para el envío y recepción de pacientes de acuerdo a los procedimientos establecidos por la IPS.
- Proporcionar información orientadora a familiares que lo acompañan o directamente al paciente, motivándolos y brindándoles apoyo para su tranquilidad en las instalaciones de la IPS.
- Supervisar el control de los pacientes referidos a otras instituciones manteniendo la comunicación con los responsables del traslado de la IPS al que fue referido con el propósito de estar informado del estado del paciente.
- Supervisar las referencias recibidas de otros módulos y les da seguimiento mediante la base de datos disponible para tal fin con el propósito de darles solución lo más pronto posible.
- Revisar expedientes para verificar incidencias del programa.