

# SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

**SIAU**

**ÁREA PARTICIPACIÓN  
SOCIAL**



NDS  
POLÍTICA DE  
PARTICIPACIÓN  
SOCIAL EN  
ALUD

  
INSTITUTO  
DEPARTAMENTAL  
DE SALUD  
NORTE DE SANTANDER



Gobernación  
de Norte de  
Santander



# MARCO NORMATIVO SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

**DECRETO 780  
DEL 2006**



**LEY  
ESTATUTARIA  
1751 DEL 2015**

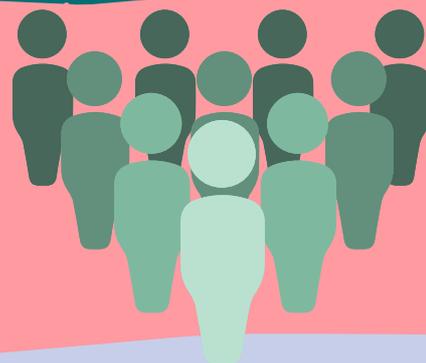
**CIRCULAR  
EXTERNA 008  
DEL 2018**



# DECRETO 780 DE 2016 PARTICIPACIÓN EN SALUD

## SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS

EAPB e IPS públicas, privadas o mixtas, deberán establecer el servicio a los afiliados



## SERVICIO DE LA ATENCIÓN A LA COMUNIDAD

Entidades Territoriales en todos los niveles: organizarán el servicio orientado a canalizar y resolver las PQRSD



## SISTEMA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A USUARIOS

Las IPS públicas, mixtas o privadas garantizarán un sistema de información y atención a los usuarios



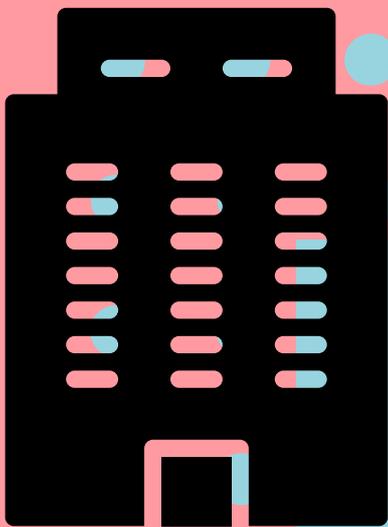
## ATENCIÓN DE LA SUGERENCIAS DE LOS AFILIADOS

Las EPAB garantizarán la adecuada y oportuna canalización de las inquietudes y peticiones





# SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)



## DEFINICIÓN

El Servicio de Información y Atención al Usuario es una iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones (demandas, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones) sobre la prestación de los servicios de la I.P.S.

# FUNCIONES DE SIAU

Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cualitativo y cuantitativo la información proveniente del usuario, grupo o comunidad que alimentan el proceso de toma de decisiones.

·Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU, por los niveles superiores de la institución.

·Consolidar el servicio de atención a la comunidad a través de acciones concertadas que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.

·Hacer uso de los formatos de registro de peticiones (quejas, sugerencias, reclamos), como instrumento básico para la operación y mejoramiento de los procesos.

·Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.

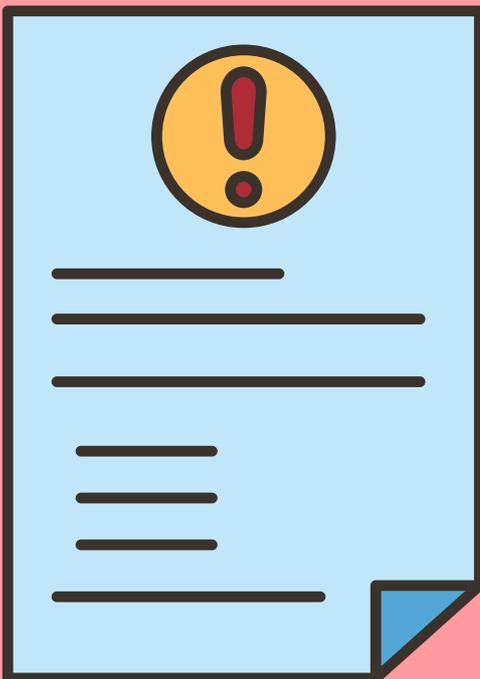
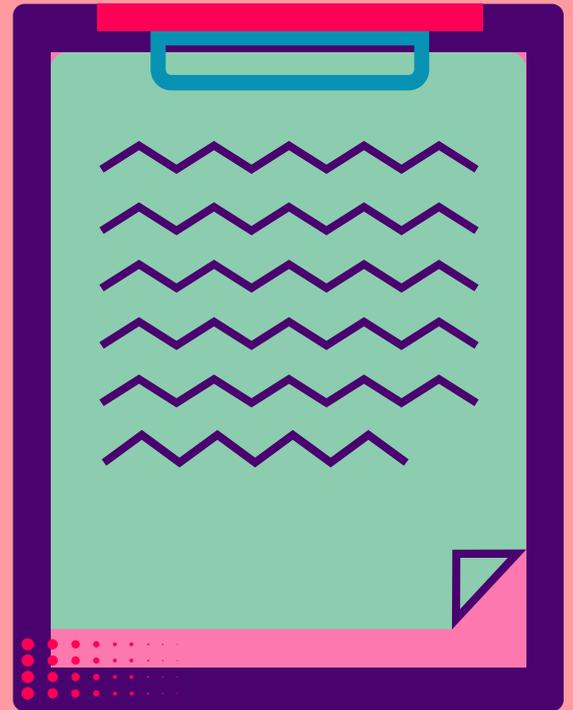
·Operativizar los diferentes medios de comunicación que permitan un análisis cualitativo de las necesidades del usuario a través de encuesta, sondeos, buzón de sugerencias.

·Diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de los servicios al desarrollo de herramientas de protección de los derechos y deberes derivados de la afiliación al sistema, portafolio de servicios, nuevas concepciones en la relación paciente prestador.



# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SEGUIMIENTOS

PETICIÓN: TODA SOLICITUD RESPETUOSA INTERPUESTA POR LOS CIUDADANOS A LAS AUTORIDADES POR MOTIVOS DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR, TAL COMO ESTA CONSAGRADO EN EL ARTÍCULO 23 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.



QUEJA: "ES LA MANIFESTACIÓN DE PROTESTA, CENSURA, DESCONTENTO O INCONFORMIDAD QUE FORMULA UNA PERSONA EN RELACIÓN CON UNA CONDUCTA QUE CONSIDERA IRREGULAR DE UNO O VARIOS SERVIDORES PÚBLICOS EN DESARROLLO DE SUS FUNCIONES"

RECLAMO: "ES EL DERECHO QUE TIENE TODA PERSONA DE EXIGIR, REIVINDICAR O DEMANDAR UNA SOLUCIÓN, YA SEA POR MOTIVO GENERAL O PARTICULAR, REFERENTE A LA PRESTACIÓN INDEBIDA DE UN SERVICIO O A LA FALTA DE ATENCIÓN DE UNA SOLICITUD"

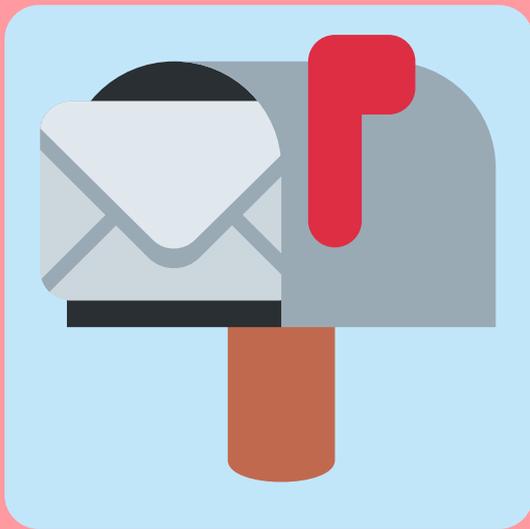


SUGERENCIA: "ES LA MANIFESTACIÓN DE UNA IDEA O PROPUESTA PARA MEJORAR EL SERVICIO O LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD."

¿PQRS D?

# CANALES DE ATENCIÓN PQRS

## • CANAL ESCRITO



## • CANAL VIRTUAL



## • CANAL PRESENCIAL



## • CANAL TELEFÓNICO

