

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 1 de 37

E.S.E. HOSPITAL SAN CARLOS AIPE - HUILA

MANUAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

2026

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 2 de 37

INTRODUCCION

Teniendo en cuenta los principios del sistema de prestación de servicios, y considerando que, para la organización, el usuario es el núcleo central de todas nuestras acciones (servicios de salud), se ha implementado el presente sistema que involucra tal principio y amparado en las normas establecidas para la atención al usuario.

En el sistema general de seguridad social en salud, se recogen los principios constitucionales y legales que definieron el marco jurídico para la participación comunitaria en salud.

Desde la ley 10 de 1990 se planteó la necesidad creciente de promover la participación de los usuarios en la veeduría de los servicios y la toma de decisiones. La ley 100 de 1993 y los regímenes de excepción como la ley 91 de 1989 recogen estos conceptos y los profundizan involucrando mecanismos que evalúe la satisfacción de los usuarios.

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 3 de 37

DEFINICIÓN OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

La oficina de atención del usuario es una unidad de gestión administrativa que tiene como función recepcionar las peticiones (consultas, quejas, reclamos o sugerencias) que sobre la presentación de servicios formulan los usuarios y resolver con suficiencia y oportunidad las diversas necesidades o demandas que estos presenten, mediante la generación de información e instrucción del usuario respecto a la misma o la gestión ante la dependencia institucional o lugar de la actividad que requiera el usuario y evaluar permanentemente la satisfacción de los usuarios.

Dentro del marco conceptual y legal se busca el fortalecimiento del sistema de información, participación y satisfacción del usuario, contribuyendo al afianzamiento de los procesos en la toma de decisiones tanto de los usuarios, aportando en la toma de decisiones tanto de prestadores como de los usuarios, aportando en la construcción de medios y estrategias de promoción y protección de los derechos de los ciudadanos y contribuir a la vigilancia adecuada para que los servicios de salud se presten con los criterios de calidad establecidos en el sistema general de seguridad social en salud.

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 4 de 37

GLOSARIO

Adulto mayor: Persona que tenga 60 o más años de edad, condición que deberá ser acreditado mediante documento nacional de identidad (DNI).

Atención al usuario: Es el conjunto de servicios y actividades que se presta a las personas que requieran de la colaboración de un funcionario para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

Atención Preferente: Atención a través de la Ventanilla Preferencial o del Administrador.

Buzón: Pequeña caja ubicada en cada uno de los centros de atención de la ESE y que tiene como objetivo disponer de los formatos para que todo usuario que realice alguna petición, queja, reclamo o sugerencia lo deposite allí con el fin de que posteriormente se haga el tramite respectivo.

Consulta: Es la manifestación verbal o escrita la cual se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Derecho de Petición: El derecho de petición es el que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas.

Discapacidad: Condición que impide o entorpece alguna de las actividades cotidianas consideradas normales, debido a la alteración de sus funciones intelectuales o físicas.

Enfoque Diferencial: El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación.

Información: Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. Su manejo puede hacerse en dos sentidos: Se pueden recibir solicitudes para entregar información o brindar información para dar respuesta a requerimientos.

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 5 de 37

Intermediación: Actuar entre dos partes, en este caso concreto solicitar el acompañamiento de las EPS para atender una inconformidad expresada por el usuario y cuyo origen esté relacionada con la prestación del servicio.

Manifestaciones: Es la expresión verbal o escrita en la cual se hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.

Menor: Niño o niña menor de 18 años, identificado/a con documento de identidad, que requiera realizar operaciones a título personal con presencia de un representante legal.

Mujer embarazada: Mujer en estado de gestación.

Pacientes con enfermedades de alto costo: Son aquellas enfermedades que representan una alta complejidad técnica en su manejo y tratamiento, las cuales se encuentran reguladas por el Ministerio de Salud, según la resolución 5592 de 2015.

Personas con enfermedades Huérfanas y raras: Se conoce como enfermedades huérfanas y raras, aquellas que son debilitantes a largo plazo, graves y que amenazan la vida o son potencialmente mortales, además, tienen una compleja y baja prevalencia de 1 por cada 5.000 personas. Algunas de ellas son enfermedades genéticas, cánceres poco frecuentes, enfermedades auto inmunitarias, malformaciones congénitas y enfermedades tóxicas e infecciosas, según lo establecen, la Ley 1392 de 2010 y Ley 1438 de 2011.

Persona con discapacidad: La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, mentales, sensoriales, o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás. En caso de no presentar discapacidad aparente, se verificará su condición en el DNI o mediante documento emitido por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS.

Persona con niño/a en brazos: Mujer o varón con niño/a menor de 3 años de edad en brazos, cuya relación de parentesco pueda ser verificable mediante el DNI.

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.

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 6 de 37

Población Vulnerable: Personas o grupos poblacionales que, por su naturaleza o determinadas circunstancias, se encuentran en mayor medida expuestos a sufrir maltratos contra sus derechos fundamentales; o requieren esfuerzo adicional para incorporarse al desarrollo, a la exclusión, la pobreza y los efectos de la inequidad y la violación de todo orden.

Puesto de Atención: Lugar destinado a brindar información sobre las generalidades de los servicios brindados por la entidad, así como de recibir y remitir los casos en los que por algún medio se interponen peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Recibir: Aceptación de alguna petición queja, reclamo o sugerencia, que no implica necesariamente la aprobación de su contenido.

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.

Reclamo de riesgo vital: Se entenderá incluido como riesgo vital los casos de cohortes de trasplantados, enfermedades cardiovasculares, cáncer, enfermedades huérfanas, respiratorias crónicas y VIH relacionados con niños, niñas y adolescentes, en su condición de sujetos de especial protección constitucional.

Resolver: Solución definitiva a los requerimientos planteados por algún usuario respecto a los servicios brindados.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sugerencia: Es una propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios.

Usuario: Persona, organización o entidad destinataria de algún servicio.

Usuario preferencial: Como usuarios preferentes se encuentran niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con alguna discapacidad o limitación, los reclusos(as), las personas con alguna enfermedad mental, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y raras, pacientes de alto costo y persona con niño/a en brazos

Ventanilla Preferencial: Ventanilla dispuesta para la atención exclusiva de los clientes que se encuentran en el alcance de la Ley 28683 y la presente directiva.

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 7 de 37

OBJETIVOS DEL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO

General.

Informar y orientar adecuadamente a los usuarios permitiendo el acceso a los servicios de y salud con trato digno, humanizado y oportunidad, garantizando la respuesta oportuna a sus requerimientos.

Específicos.

1. Implementar un sistema de información permanente al usuario, donde conozca oportunamente la ventaja de servicio, los modelos de atención deberes, a través de la difusión por los medios de comunicación (radio, televisión, volantes y cartelera informativas). Para brindar información continua y actualizada de institución.
2. Recepcionar las peticiones, quejas y reclamos que sobre la prestación de servicios que formulen los usuarios, de tal forma que puedan expresar libremente sus quejas, reclamos y sugerencias, ya sea de manera telefónica, verbal o escrita y que permita resolver las dudas, quejas y sugerencias que redunden en su beneficio.
3. Recepcionar, clasificar procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cuantitativo y cualitativo la información proveniente de los usuarios y otras fuentes, que alimenten el proceso de toma de decisiones por parte de la institución y los usuarios.
4. Diseñar y desarrollar conjunta mente con otras dependencias, estrategias orientadas hacia la humanización del servicio de salud, a través de jornadas de capacitación y compromiso personal en la exaltación de actividades en marcadas en el cumplimiento de unos valores institucionales, el respeto permanente por la protección efectiva de los derechos humanos y del usuario.
5. Implementar “planes de mejoramiento continuo”, que contribuyan a fortalecer la calidad de vida de los usuarios, a través de acciones concretas como la capacitación, reestructuración y/o modificación de procedimientos, que permitan mejorar la satisfacción de nuestros usuarios.
6. Propiciar y concertar con grupos organizados de la comunidad (comités de veedurías u otros), actividades que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad y la gestión concertada de las actividades en salud.

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 8 de 37

7. Generar información consolidada de las diferentes peticiones y necesidades referidas por los usuarios, con el fin de plantear y ejecutar planes de mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio de salud a los afiliados.
8. Poner a disposición del sistema de planeación de la IPS la información proveniente de los usuarios con el fin de favorecer la integración equitativa de la oferta y demanda de los servicios de salud del área de cobertura.
9. Orientar, cooperar, educar y fomentar en el usuario una cultura dirigida al uso racional y adecuado de los servicios a través de brigadas internas y extra murales, videos en sala de espera y volantes de la importancia del cuidado de su salud y la de su grupo familiar.
10. Retroalimentar la dinámica de prestación de servicios a partir de la sistematización de las inquietudes y sugerencias de los usuarios, en los comités y grupos de veedurías, con el fin de fortalecer los aspectos que satisfacen la atención y generar acciones de mejora para las debilidades y carencias identificadas por nuestro usuario dentro de la viabilidad de las mismas

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 9 de 37

MARCO LEGAL

La presentación de los servicios de nuestros usuarios se encuentra enmarcada en el cumplimiento de las normas sancionadas por el estado y por las estipuladas en una relación contractual con la EPS, dichos marcos legales son la carta de navegación que direcciona la atención en cuanto a los derechos y deberes de nuestros usuarios, algunas de estas normas son:

NORMA	DESCRIPCION
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE 1991	De los principios fundamentales De los derechos las garantías y los deberes De los derechos sociales, económicos y culturales De los derechos colectivos y del ambiente De la protección y aplicación de los derechos de los deberes y obligaciones.
LEY 100 DE 1993 Articulo 183 Articulo 188	Garantiza las prestaciones económicas, de salud y ampliación de cobertura para toda la población. Se establece: “El gobierno nacional propiciara la conformación de un sistema de acreditación de las instituciones prestadoras de servicios de salud para brindar información a los usuarios sobre su calidad y proponer su mejoramiento” Se establece: “El ministerio de salud definirá normas de calidad y satisfacción del usuario, y que las entidades prestadoras de servicios de salud, no podrán discriminar la atención de los usuarios”.
DECRETO 1757 DE 1994	Formas de participación ciudadana, servicio de atención al usuario.
DECRETO 2232 DE 1995	Reglamentación sistema de quejas y reclamos.
DIRECTIVA PRESENCIAL 05 DE 1995	Dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver quejas y reclamos en las entidades públicas.

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 10 de 37

CIRCULAR 009 DE 1996 SUPERSALUD	Sistema de quejas y reclamos.
TÉRMINOS DE REFERENCIA INVITACIÓN PUBLICA N° 143	Los requisitos exigidos y establecidos contractualmente
LEY 190 DE 1995 ESTATUTO ANTICORRUCION.	Sistema de quejas y reclamos en las entidades publicas
DECRETO 2309 DE 2000	Sistema obligatorio de garantía de calidad
CIRCULAR EXTERNA 047 DE 2007	Instrucciones generales y remisión de información para la inspección, vigilancia y control.
LEY 91 DE 1989	Creación del fondo nacional de prestaciones sociales el magisterio.
LEY 1751 DE 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
DECRETO 780 DE 2016	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
RESOLUCION 2063 DE 2017	Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud - PPSS
CIRCULA EXTERNA 000008 DE 2018	Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007
CIRCULAR EXTERNA 000017 DE 2020	Sistema único de habilitación Indicadores de Calidad
CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023	Por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020.
CIRCULAR EXTERNA 2026151000000007-5 DE 2026	Instrucciones para garantizar la protección de la salud para niños, niñas y adolescentes con riesgo vital.

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 11 de 37

PRINCIPIOS DEL SERVICIO AL USUARIO

La atención de nuestros usuarios se enmarca en la aplicación y asunción de principios que cada funcionario maneja dentro de su cotidianeidad laboral como un estilo de vida que garantiza la atención humanizada y eficiente a nuestros usuarios, esto son:

- 1. ACCESIBILIDAD:** la cual traduce atención sin restricción ni exclusión a todos los usuarios en amplios y cómodos horarios de atención, por diferentes medios (presencial, telefónicas), y en diferentes puntos de atención donde se cuenta con sedes propias.
- 2. OPORTUNIDAD:** brindar al usuario los servicios que refiere con un mínimo margen de dificultad que coloque en riesgo su salud física y/o mental.
- 3. SATISFACCION DEL USUARIO:** A través de la instrumentación de las diferentes actividades de la oficina, procurar por lograr altos niveles de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud ofrecidos.
- 4. CONTINUIDAD:** las acciones de esta unidad son un proceso dinámico, en donde los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia permanente y continúa desarrollada como parte integral de los planes y programas institucionales.
- 5. OBJETIVIDAD:** Significa la generación de informes y respuestas claras fidedignas, imparciales y basadas en un óptimo sistema de información.
- 6. EFICACIA:** Que los procesos y procedimientos alcancen óptimos resultados al igual que satisfacción, removiendo los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias.
- 7. IMPARCIALIDAD:** teniendo en cuenta que los procedimientos de la oficina de atención al usuario tienen como finalidad garantizar los derechos de las personas sin ningún tipo de discriminación dándoles a todo el igual tratamiento y respetando el orden en que actúen ante la entidad.

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 12 de 37

8. **CELERIDAD:** procurar por la inmediata atención y resolución de las inquietudes planteadas por los usuarios en los servicios, en donde los funcionarios tendrán el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, utilizarán formularios para actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y sin que ello autorice a los funcionarios para abstenerse de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados. El retardo injustificado es causal de sanción disciplinaria que se puede imponer de oficio o queja del interesado, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda corresponder al funcionario.
9. **ECONOMIA:** Con el menor consumo de recursos no se exigirá más documentos y copias de las estrictamente necesarias, ni autenticaciones ni notas de presentación personal, sino cuando la ley ordene en forma expresa.
10. **CONTRADICCION:** Los interesados tendrán la oportunidad de conocer y controvertir las decisiones referentes a su caso particular y correspondiente a los modelos de atención establecidos por la UT.
11. **SOLUCION:** El usuario debe recibir de forma inmediata (de ser posible) soluciones a las necesidades expuestas por ellos o de manera oportuna según el caso.

VALORES DEL SERVICIO ATENCION AL CLIENTE

La oficina de atención al cliente tiene principales valores:

1. Amabilidad
2. Honestidad
3. Oportunidad
4. Pertenencia
5. Responsabilidad
6. Respeto
7. Calidez humana
8. Don de servicio
9. Lealtad
10. Liderazgo

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 13 de 37

PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE Y RESPUESTA DE LAS PQRSF

La recepción, atención oportuna y resolución de las quejas y peticiones presentadas por los usuarios del servicio, es un mecanismo básico en el proceso de la garantía de la calidad pues estas serán fuente en el diagnóstico de debilidades y herramientas para la toma de decisiones dirigidas al mejoramiento y seguimiento de la calidad de los servicios.

El proceso del trámite de quejas y reclamos se constituye en el mecanismo formal para la solución de puntos de diferencia entre los usuarios y el modelo de presentación de servicios de salud en cualquiera de los atributos de calidad definidos en el sistema de garantía y aseguramiento y de acuerdo a estándares aceptados en la práctica profesional. Su implementación se realiza en cumplimiento de la normalidad vigente entre ellos, el decreto 1570/93, 1485/94, 14869/94, 2357/95, 1757/94 2174/96 y la circular externa de la superintendencia nacional en salud N°009, Circular Externa 000017 de 2020, Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023.

Fundamentara su operatividad en la relación entre el usuario y la empresa, permitiendo que a un nivel local se resuelvan las diferencias frente al servicio prestado en forma directa. Para el caso de los profesionales médicos y paramédicos independientes, garantizará su desarrollo a través de la oficina de atención al usuario donde se dará trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios.

La atención de quejas y sugerencias de los usuarios, es una alternativa para identificar oportunamente los problemas y desde allí abordar correctivos que permitan el mejoramiento del servicio, involucrando los hallazgos dentro de los planes de mejoramiento.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) se recepciona en los tres buzones ubicados en la institución, vía correo electrónico, vía telefónica, página web y unidad de correspondencia de la E.S.E.

Las PQRSF se ingresan en la basa de datos anual, se envía al área requerida, quienes emiten respuesta. El líder SIAU socializa toda la documentación generando una respuesta al usuario, entregándose ya sea en físico, vía E-mail o vía WhatsApp como lo requiera el usuario.

Verbal - telefónico: se recibe por la persona encargada, quien transcribe la información en el formato establecido por la entidad, se debe incluir los datos necesarios para la identificación del usuario, los hechos o circunstancias de la petición, queja o reclamo, y los datos de contacto a donde se debe dirigir la respuesta.

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 14 de 37

Buzón de sugerencias: se diligencia el formato por el usuario, y lo deposita en los buzones que están ubicados en la Institución. (área del SIAU, Urgencias y Hospitalización).

Correo electrónico: el usuario envía un correo electrónico interponiendo su PQRSF, este llega directamente al correo siau28@esesancarlos.gov.co la persona encargada lo recepciona y realiza el trámite correspondiente.

Recepción por unidad de correspondencia: El usuario radica el formato o la solicitud en la ventanilla de correspondencia.

Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones: Los términos legales para resolver las diferentes PQRSF se enmarcan de manera general en el Artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y, en consecuencia, en uso de las facultades para impartir instrucciones de inmediato cumplimiento, se requiere la solución de la PQRSF que afecten la salud y la vida dentro de los siguientes términos:

Reclamos de riesgo simple: Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante la Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación.

Estos reclamos deberán ser resueltos con los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutoria y garantizando que las acciones adelantadas den respuesta a lo requerido, remitiendo los soportes de lo actuado.

No obstante, en las situaciones en que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, se aplicaran los términos dispuestos en la normatividad vigente como son los siguientes casos que se enuncian a manera de ejemplo:

- a) Consultas médicas:** Los servicios de consulta externa médica y odontología, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio, le serán asignados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores a 62 años.
- b) Formula de medicamentos:** Cuando la EPS no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el plan de beneficios, debe garantizarle su entrega en el domicilio dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes (o inmediatamente si es extrema urgencia) a los afiliados mayores a 62 años.
- c) Reclamo por entrega incompleta de medicamentos:** Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando estos los autoricen, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la reclamación.
- d) Continuidad de servicios:** Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 15 de 37

Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades del caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete el derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de setenta y dos (72) horas para resolver las PQR debe entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

Reclamos de riesgo priorizado: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

Reclamos de riesgo vital: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.

Peticiones generales: Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y/o no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:

- a) Peticiones generales: quince (15) días hábiles.
- b) Solicitudes de información: diez (10) días hábiles.
- c) Copias: dentro de los tres (3) días hábiles – Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

Teniendo en cuenta el literal b) Principio Pro Homine del artículo 6 de la Ley 1751 de 2015, las autoridades y demás actores del Sector Salud, adoptarán la interpretación de las normas vigentes que sea más favorable a la protección del derecho fundamental a la salud de las personas.

Es importante mencionar que en la institución contamos con un módulo sistematizado en base de datos de Microsoft Access, que incluye el formato de quejas reclamos y sugerencias, el cual es diligenciado por el funcionario de SIAU o de forma manual por el usuario y recepcionando en forma personalizada o depositados en el buzón de sugerencia, el cual están ubicados en urgencias, hospitalización y en la oficina de atención al usuario. Los buzones son revisados y evaluados todos los viernes en horas de la tarde cada semana por la persona encargada de atención al usuario, como también se encuentran disponible 24 hora la línea telefónica 3208404626.

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 16 de 37

En los casos en que se presenten quejas o denuncias sobre el ejercicio de la medicina o comportamiento medico; se encargara de evaluar y analizar estas en conjunto con el coordinador y auditor médico de la E.S.E Hospital San Carlos.

El usuario puede radicar por los medios descritos anteriormente las quejas reclamaciones y/o solicitudes respecto a los servicios, diligenciado completamente el formato o de manera personalizada con el funcionario de la oficina de atención al usuario y anexando los documentos que soportan la misma (copia de órdenes, historia clínica, etc.).

Etapas del trámite de la PQRSF.

El responsable del SIAU notifica por escrito la PQRSF al funcionario contra quien se quejaron, éste cuenta con un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del recibido del oficio para que haga llegar por escrito sus descargos y plan de mejora a la oficina de SIAU de la E.S.E. Hospital San Carlos. Una vez recibida la respuesta del funcionario se procede a responderle por escrito al usuario, dicha respuesta va fechada y dirigida a la dirección informada, la respuesta será clara, precisa y contiene la solución o aclaración de lo reclamado junto con los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soportan.

En caso de que transcurran tres (3) días hábiles y no se haya recibido respuesta por parte del funcionario involucrado, se envía un nuevo oficio con copia a la Gerencia solicitando la respuesta inmediata.

El funcionario debe radicar todas las quejas y/o peticiones presentadas de forma verbal y/o escrita, en un libro de Excel creado para tal fin, el cual deberá contener los siguientes datos:

- Numero de radicación
- Fecha de radicación de la queja
- Nombre de quien presenta la queja
- Identificación
- Dirección y teléfono del usuario
- Resumen de la queja
- Atributo de la calidad afectado
- Área o proceso comprometido
- Clasificación de la queja (urgente, prioritaria, no prioritaria)

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 17 de 37

Las quejas son contestadas en forma escrita, la copia de la queja o reclamo del usuario, así como la respuesta escrita deberá archivar en medio físico para la evaluación periódica por parte del **comité de auditoria para el mejoramiento de la calidad**, quien analizará las causas respectivas de quejas y agilizará los correctivos necesarios con el propósito de continuar con una excelente prestación de todos los servicios. De acuerdo a lo establecido en los términos de referencia la respuesta a una queja se realizará de manera escrita fechada con dirección correcta debe ser completa clara, precisa, coherente y con la solución o aclaración de lo reclamado en los fundamentos legales contractuales o reglamentarios que soporten la respuesta.

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 18 de 37

ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL



El Enfoque Diferencial hace un reconocimiento de las necesidades específicas y particulares de cada persona, a nivel individual y colectivo, se hace necesario que las diversas instituciones brinden respuestas diferenciales para evitar que se limite el goce efectivo de sus derechos.

Con el fin de realizar la atención con enfoque diferencial, la E.S.E. Hospital San Carlos, definió los siguientes grupos a los cuales se les va a otorgar un valor agregado en el ciclo de atención de los diferentes servicios. Para ello tenemos:

 **Etario.**



	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 19 de 37

Niños, niñas y adolescentes.

Los niños, niñas y adolescentes, son sujetos titulares de derechos, según el código de infancia y adolescencia, la ley 1098 del 2006 señala que se entienden por niño, niña, las personas entre 0 y los 12 años, por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad. Y la Primera Infancia es el periodo más significativo en la formación de la persona. La concepción del niño como sujeto de derechos trae consigo implicaciones legales, normativas y jurídicas para el desarrollo e interacción del niño con su entorno.

Adulto mayor.

El envejecimiento es un proceso natural donde hay transformaciones físicas, funcionales y mentales, es un proceso irreversible e inherente del ser humano. Es fundamental entender el fenómeno del envejecimiento para así mismo generar alternativas y brindar una atención en salud adecuada que promueva la calidad de vida del adulto mayor. Según la ley 1276 de 2009, “Adulto Mayor. Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años o más. A criterio de los especialistas de los centros de vida, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen”.

Género.



	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 20 de 37

Mujer.

En la E.S.E. Hospital San Carlos es importante brindar una atención basada en la equidad de género, el derecho a la salud debe ser ejercido por igual entre mujeres y hombres. Se debe garantizar un estado de bienestar, físico, mental y social, brindando una calidad en la atención médica. Con la aplicación del enfoque diferencial se pretende que la E.S.E. continúe mejorando la calidad en la atención integral a la mujer, mejorar los servicios en salud y generar estrategias de atención que permitan acciones para el cuidado y bienestar de la mujer.

Orientación sexual, identidad de género (L.G.T.B.I)

Las personas LGTBI experimentan a diario diversas formas de discriminación, que hacen que sus derechos sean vulnerados y aunque en los últimos años sean más visibles y exista un reconocimiento de sus derechos, es una población que continúa siendo excluida en diferentes ámbitos de la vida diaria entre ellos la salud.

Las personas LGTBI tienen un mayor riesgo de experimentar desigualdades en el área de la salud, esto se puede percibir a nivel de la atención médica, su acceso y el comportamiento del personal sanitario.

En la E.S.E. Hospital San Carlos es una prioridad brindar una atención idónea a este grupo poblacional, disminuir las barreras de acceso que han sido construidas por la discriminación y el prejuicio hacia la población LGTBI. Al momento en nuestra institución se hace oportuno y necesario que los profesionales de la salud que laboran en los diferentes y los usuarios en general conozcan algunas definiciones o conceptos básicos relacionados con sexualidad e identidad de género que permitan acercarnos a la realidad de las personas LGTBI.

Personas con Discapacidad



	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 21 de 37

La Organización Panamericana de la Salud menciona que el concepto de personas con discapacidad incluye a quienes tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en pie de igualdad con los demás.

Las personas en condición de discapacidad experimentan mayor desigualdad en materia de salud a comparación de personas sin discapacidad. Es importante tener en cuenta que la discapacidad no se deriva exclusivamente de las condiciones particulares del individuo, sino también del medio con que este se relaciona.

Para la E.S.E. Hospital San Carlos, la persona con discapacidad es un individuo sujeto de derechos y obligaciones, con igualdad de oportunidades y participación social. La discapacidad no debe contemplar a la persona de forma aislada, sino en interacción con la sociedad en la que vive, nuestro propósito es trabajar juntos para ser una empresa inclusiva y equitativa, brindando una oportuna atención y accesibilidad a los diferentes servicios habilitados.

La E.S.E. Hospital San Carlos dispone de personal (orientadora) la cual está pendiente de informar y guiar a los usuarios como actuar en caso de presentarse alguna situación de emergencia, que deben hacer, hacia donde deben evacuar, asimismo el personal de vigilancia cuenta con el conocimiento para orientar a las personas como también todos nuestros colaboradores.

No existe un solo tipo de discapacidad, sino que podemos identificar diferentes categorías las cuales se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

Discapacidad física: Incluye en general a las personas que por cualquier razón tengan movilidad reducida, que encuentran barreras para movilizarse, cambiar o mantener una posición corporal, manipular objetos de forma autónoma e independiente o que usan ayudas técnicas, prótesis. Acá se encuentran las personas que usan sillas de ruedas, bastón, las víctimas de minas que han tenido la amputación o mutilación de alguno de sus miembros inferiores o superiores, entre otros.

Discapacidad sensorial: Incluye en general a las personas que, por alguna afectación, completa o parcial, en los sentidos de la visión o de la audición o en ambos, encuentran dificultades para comunicarse o desempeñarse en sus actividades cotidianas en igualdad de condiciones. Acá se encuentran las personas ciegas o de baja visión, las personas sordas o hipoacusias, y las personas sordo ciegas. La sorda ceguera no es una simple conjunción entre la ceguera y la sordera, sino una discapacidad totalmente autónoma y diferente de aquellas dos, y puede constituir al mismo tiempo una discapacidad múltiple.

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 22 de 37

Discapacidad cognitiva: Incluye en general a las personas cuyo proceso de pensamiento, aprendizaje y adquisición del conocimiento es diferente. Este tipo de discapacidad no hace referencia a una incapacidad para aprender, pensar o adquirir el conocimiento, sino a quienes se enmarcan en este tipo de discapacidad piensan, aprenden y adquieren el conocimiento de otras maneras, en otros tiempos y a otros ritmos. Aquí podemos encontrar a las personas con Síndrome de Down y personas con autismo, entre otras.

Discapacidad mental: Incluye en general a las personas cuyas funciones o estructuras mentales o psicosociales son diferentes, por lo tanto, pueden presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades que implican organizar rutinas, manejar el estrés y las emociones; interactuar y relacionarse con otras personas. Este tipo de discapacidad hace referencia a personas con diagnósticos como depresión profunda, trastorno bipolar y esquizofrenia, entre otras. La sola enfermedad mental no hace que una persona tenga una discapacidad, sino que para determinarla se requiere consultar las especiales situaciones que tiene en la interacción con los demás, con la sociedad y con su entorno. Este tipo de discapacidad no compromete el proceso de aprendizaje, que en muchos de los casos permanece intacto, por lo que la discapacidad psicosocial no es asimilable a la intelectual.

La discapacidad múltiple: Son los casos en que los anteriores tipos de discapacidad se combinan en la misma persona y generan necesidades complejas y diferenciadas. Un ejemplo de esta es la sorda ciega.

Grupo Étnico.



	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 23 de 37

Los grupos étnicos son poblaciones cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, como sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias, que están dadas en sus cosmovisiones, costumbres y tradiciones.

En Colombia existen diversos grupos étnicos:

Indígenas: Es un conjunto de familias de ascendencia amerindia que comparten sentimientos de identificación con su pasado aborigen, manteniendo rasgos y valores propios de su cultura tradicional, así como formas de organización y control social propios que los distinguen de otros grupos étnicos.

Población negra o afrocolombiana: Las comunidades negras que son un conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que poseen una cultura propia, y tienen sus propias tradiciones y costumbre dentro de la relación campo-poblado.

Población raizal: Ubicada en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con raíces culturales afro-anglo-antillanas, cuyos integrantes tienen rasgos socioculturales y lingüísticos claramente diferenciados del resto de la población afrocolombiana.

Pueblo Palenquero: Población ubicada en el municipio de San Basilio de Palenque, departamento de Bolívar, donde se habla el Palenquero, lenguaje criollo.

Pueblo ROM (Gitano): Son comunidades que tienen una identidad étnica y cultural propia; se caracterizan por una tradición nómada, y tienen su propio idioma que es el Romanés. Además, cuentan con leyes y formas de organización social.

Los grupos étnicos enfrentan muchos desafíos y por años han sido objeto de discriminación y sus derechos humanos son vulnerados con frecuencia. Aunque hay un avance significativo en normatividad, tratados, declaraciones y convenios internacionales.

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 24 de 37

Asuntos socioeconómicos.



Habitantes de calle: Los habitantes de calle se definen como aquella persona sin distinción de sexo, raza o edad, que hace de la calle su lugar de habitación, ya sea de forma permanente o transitoria y que han roto vínculos con su entorno familiar.

Los habitantes de calle presentan diversas problemáticas que se han ido invisibilizando a lo largo de los años, es una población propensa a ser rechazada y discriminada lo que lleva a una vulneración de sus derechos incluyendo el de la salud.

Para la E.S.E. Hospital San Carlos, es de gran importancia implementar estrategias en la atención de la población Habitante de Calle que ayuden a disminuir las barreras de acceso y puedan tener un goce efectivo de sus derechos.

El concepto de Habitante de Calle es muy amplio y es clasificado en dos categorías:

Personas en Calle: Son aquellas personas que hacen de la calle el escenario propio para su supervivencia, alternan el trabajo en la calle, la casa y la escuela, es decir, cuentan con un espacio privado diferente de la calle donde residen, sea la casa de su familia, la habitación de una residencia o un hotel.

Personas de la Calle: Son aquellas personas "que hacen de la calle su lugar de habitación, donde satisfacen todas sus necesidades, (Barrios, Góngora y Suárez, 2006) ya sea de forma permanente o transitoria (Ley 1641 de 2013), es decir, desarrollan todas las dimensiones de su vida en el espacio público (actividades de su vida íntima y social".

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 25 de 37

Víctimas del conflicto armado.



El conflicto armado en Colombia ha generado que las víctimas se encuentren expuestas a graves violaciones de derechos humanos, lo que ha ocasionado afectaciones a nivel de salud física, mental y psicológica. Para los efectos de la ley 1448 del 2011, se considera víctimas aquellas personas que “individual o colectivamente hayan sufrido daño por hechos ocurridos a partir del 1° de enero de 1985, como consecuencia de infracciones del derecho internacional humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.” La ley 1448 centra su atención en la garantía del derecho a la reparación integral de las víctimas la cual debe ser similar a los daños causados.

En la E.S.E. Hospital San Carlos, se pretende aportar las condiciones necesarias para apoyar una atención en salud integral, la cual será brindada por todos los funcionarios del sector salud quienes realizarán acciones que contribuyan a la satisfacción de las necesidades físicas, emocionales y psicológicas de las víctimas del conflicto armado que ingresan a nuestra institución.

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 26 de 37

Atención con enfoque preferencial.



La prioridad en la atención a grupos preferenciales se implementa en la E.S.E con el fin de eliminar barreras en el acceso a los diferentes servicios de salud para la siguiente población:

- ✓ Madre con niño en brazos
- ✓ Madre gestante
- ✓ Persona en condición de movilidad reducida
- ✓ Adulto mayor vulnerable

Para ello se definieron las siguientes actividades y/o barreras de mejoramiento:

Parqueadero: Se dispondrá de un parqueadero para el uso exclusivo de personas en condición de discapacidad, el cual estará debidamente señalizado y demarcado, este parqueadero estará bajo supervisión del personal de vigilancia o portería para su adecuado uso. La ubicación de espacio para parqueadero de vehículo para el uso exclusivo de personas en condición de discapacidad será en la parte más cercana al acceso de la edificación. Se requiere señalización de estos espacios, con el símbolo internacional de acceso (NTC 4139), colocado en un poste o pared y debe ir acompañada de señalización en el piso, como se menciona en el Artículo 7 del Decreto 1660 de 2003 Decreto 1660 de 2003.

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 27 de 37

Ingreso a la institución: El personal que se encuentra en la portería, saludará cordialmente al usuario y lo atenderán con actitud de servicio, deberán orientar a los usuarios al punto de atención que requieran; si el usuario necesita de silla de ruedas, el orientador realizará la consecución de esta, de lo contrario buscará apoyo del servicio requerido. Inmediatamente les ofrecerán ayuda, es importante saber que, si la persona no lo desea, no se les puede obligar a recibirla, en este caso solo se les dará orientación hacia el lugar donde deben ir; cuando el usuario realice una consulta, se le prestará la atención debida y se deberá responderle inmediato.

Asignación de citas: Las personas encargadas para la asignación de citas, identificarán a las personas que requieran atención preferencial a las cuales se les dará el primer lugar en la fila.

Consulta externa y servicios de apoyo: Se garantiza el fácil acceso a los usuarios que presentan movilidad reducida, o uso de silla de ruedas.

Facturación: Se cuenta con una ventanilla exclusiva que brindará atención oportuna y de calidad a la población priorizada bajo la condición preferencial.

Servicio de urgencias: Cuenta con una entrada amplia y de fácil acceso, para que las personas de atención preferencial que se encuentre en condición de discapacidad física puedan acceder al servicio. Es importante aclarar que, para el servicio de urgencias, se debe dar prioridad teniendo en cuenta la clasificación de Triage.

Visitantes del servicio de Hospitalización: Se garantiza el acceso a esta área sin ninguna limitación o barrera para usuarios y/o acompañantes que presenten movilidad reducida o uso de silla de ruedas.

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 28 de 37

ANEXO 1. FORMULARIO DE RECEPCION DE PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y FELICITACIONES



“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

PQRSF-HSC-01-2024

Fecha: Día _____ Mes _____ Año _____

Petición _____ Queja _____ Reclamo _____ Sugerencia _____ Felicitaciones _____

WhatsApp _____ Correo Electro _____

Datos de contacto del peticionario:

PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)									
NCA		Sugerencia		Reclamo		Peticiones con el personal		Felicitaciones	
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO

Nombre _____ Tipo de Doc. _____ No. Doc. _____

Ciudad _____ Barrio _____ Dirección _____ Cel. _____ EPS _____

Datos de contacto del afectado:

Nombre _____ Tipo de Doc. _____ No. Doc. _____

Ciudad _____ Barrio _____ Dirección _____ Cel. _____

EPS _____ Régimen: Contrib. _____ Subsid. _____ Excepción _____ Especial _____

Describe el aspecto o tema principal motivo de su PQRSF:

¿Existe fallo Judicial?: Si _____ No _____

Estado de la PQRSF _____ Fecha solución PQRSF _____

Acción realizada para solucionar la PQRSF _____

Firma del peticionario: _____

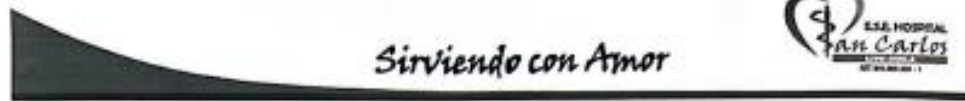
C.C. No.: _____

VIGILADO SUPERSALUD
 Av. Nuevo Milenio, No. 12ª - 13 Aipe - Huila
 Teléfono Celular: 3208404626
 Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co



	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 29 de 37

ANEXO 2. MODELO DE RESPUESTA A PQRSF.



Aipe, 24 de Enero de 2024

Señora:
KATHERINE NARVAEZ ORTIZ
 Dirección: Calle 8 # 8-87, Barrio Pueblo Nuevo
 Aipe - Huila

REFERENCIA: Respuesta a PQRSF por supuesta no atención a tiempo.

Cordial saludo.

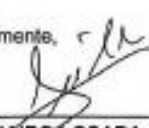
Una vez conocida la queja escrita interpuesta por usted el día 19 de Enero del presente año, la cual fue depositada en el BUZON de PQRSF de la E.S.E. Hospital San Carlos de Aipe, se procedió a realizar el análisis en conjunto con la Doctora María Fernanda Ros Olaya, del área de Calidad y mi persona como Coordinador de SIAU, quienes remitimos el oficio a la Médica involucrada realizará la respectiva ampliación de lo acontecido:

"De acuerdo a su PQRSF se procedió a indagar a la médica Natalia Sofia Bahamon quien manifiesta que de pronto lo que se pudo haber presentado fue un error de comunicación entre la paciente y ella por lo que se excusa si en algún momento se hubo algún mal entendido, y de parte de ella siempre está dispuesta a servir a los usuarios que requieren de sus servicios como Médica de la E.S.E. Hospital San Carlos".

Aprovechamos la oportunidad para invitarla a que continúe utilizando el sistema PQRSF de nuestra institución ya que de esta manera nos ayuda a conocer la percepción del servicio que los usuarios tienen hacia nosotros, pues nuestro gran compromiso siempre será el de lograr llenar las expectativas y satisfacción de los usuarios hacia la institución.

Sin otro en particular.

Cordialmente,


JOHN JAIR LOSADA ANDRADE
 Técnico en el Área de la Salud

VIGILADO SUPERSALUD
 Av. Nuevo Milenio No. 124-13 Aipe - Huila
 Tel 8389162 - 8389008 - 8389027 Cel. 3208404626
 Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

*Katherine Narvaez
 05/08/2026 C. Aipe*

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 30 de 37

Teniendo en cuenta la categoría o área implicada, las quejas pueden ser de tipo administrativo o asistencial y cada una de ellas agrupan las áreas o procesos lesionados como:

Área Administrativa:

- Acreditación de derechos
- Asignación de citas
- Información al usuario

Área Asistencial:

- Medicina general
- Odontología general
- Urgencias
- Hospitalización
- Ayudas diagnosticas
- Farmacia
- Promoción y prevención

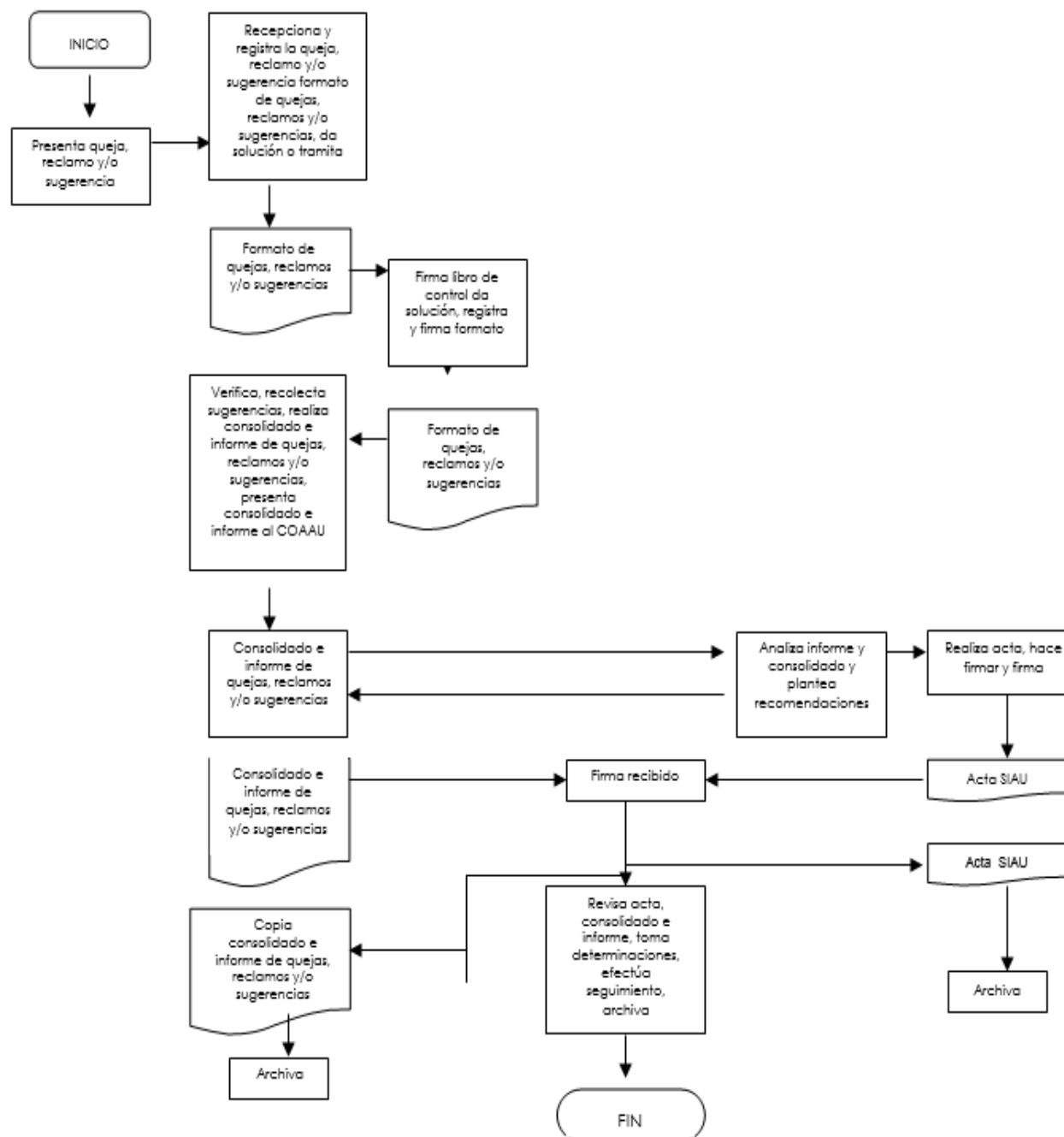
	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 31 de 37

DESCRIPCION DE PROCESOS

PROCESOS TRAMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS

Definición	Conjunto de actividades que se realizan para dar solución a las quejas y reclamos de la atención reportadas por los usuarios.
Área funcional	Atención al usuario
Nombre del proceso	Tramite de quejas y reclamo
Responsable del área funcional	Técnico en el Área de la Salud
Producto final o salida	Respuesta a la queja presentada por el cliente
Unida funcional	Atención al usuario
Entrada	Queja verbal y escrita del usuario
Pasos	1. Verificación de derechos. 2. Radicación de la queja. 3. Verificación de la información. 4. Planteamiento de la solución. 5. Respuesta escrita o verbal al usuario. 6. En caso específico, remisión a auditoria médica para evaluación y respuesta definitiva. 7. Copia de la queja al servicio que la origina.
Actividad	Tramite y respuesta a la queja presentada por el cliente
Producto	Respuesta al usuario.
Cliente	Usuario o auditoria medica
Dependencia	Oficina de atención al usuario
Responsable de ejecutar el proceso	Personal del área de atención al usuario

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 32 de 37



	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 33 de 37

INDICADORES DE QUEJAS

Partiendo del hecho que es necesario estudiar y valorar periódicamente, tanto la función administrativa como el cumplimiento de las metas y objetivos del proceso Atención al Usuario, en términos de metas y propósitos alcanzados, se propone de manera continua, medir e interpretar los datos obtenidos en el manejo de las solicitudes de cada uno de los servicios. Esta medición permanente, además de permitirnos describir qué se ha hecho, nos facilitará la comparación entre la situación alcanzada con la deseada.

Como instrumentos o medios que ayudan en el proceso de evaluación se define la aplicación de indicadores con el fin que sirvan de marco de referencia para la respectiva evaluación de la E.S.E. Hospital San Carlos, se nombran algunos indicadores de medición de la gestión.

Los indicadores de quejas instauradas por los usuarios son el punto de referencia cuantitativo que genera un análisis descriptivo para el diseño e implementación de planes de mejora, que deben realizarse teniendo en cuenta las áreas y servicios comprometidos dentro de la insatisfacción de nuestros usuarios, disminuyendo de forma parcial o total las carencias evidenciadas por los mismos

1. N° Quejas presentadas por mes.

2. No. Quejas y reclamos por servicios x 100

No. total de quejas y reclamos

3. No. de quejas y reclamos solucionadas en el periodo X 100%

No. total de quejas y reclamos presentados en el periodo.

4. No. de informes de quejas, reclamos y sugerencias presentados al SIAU X 100%

No. total de informes realizados.

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 34 de 37

ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO

ENCUESTA DE SATISFACCION

Este mecanismo se utiliza con el fin de determinar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios recibidos.

Para la aplicación de la misma se tiene en cuenta algunos elementos específicos como:

- La encuesta se diseñará según la categoría (administrativa o asistencial) y los aspectos o atributos de calidad que se quieren evaluar, algunos aspectos son genéricos para todos los servicios y particularmente se evalúan atributos específicos por ejemplo farmacia, referencia y contra referencia, entre otras.
- La responsabilidad de la aplicación, tabulación y análisis de las encuestas estará a cargo del funcionario de la oficina de atención al usuario, el análisis se fundamentará en dos aspectos principales: cuantitativa y cualitativa, el cual nos permitirá identificar las principales causas de insatisfacción, la apreciación general del servicio y las más frecuentes recomendaciones presentadas por los encuestados.
- A partir de los resultados obtenidos se socializarán en el **comité de auditoría para el mejoramiento de la calidad** quienes elaboraran propuestas de planes de mejoramiento y se presentaran en el **comité de dirección** quienes harán la revisión y ajustes necesarios para la implementación en la mejora del servicio.
- Los planes de mejora son acciones dirigidas al fortalecimiento o mejora de los servicios que implican procesos de capacitación, adecuación y/o modificados de procesos que sumados a un compromiso de los funcionarios frente a la calidad debe subsanar las carencias identificadas, los planes de mejora deben tener un seguimiento o auditoria que permita la revisión de lo implementado y evaluación del impacto en los usuarios externos y clientes internos.

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 35 de 37

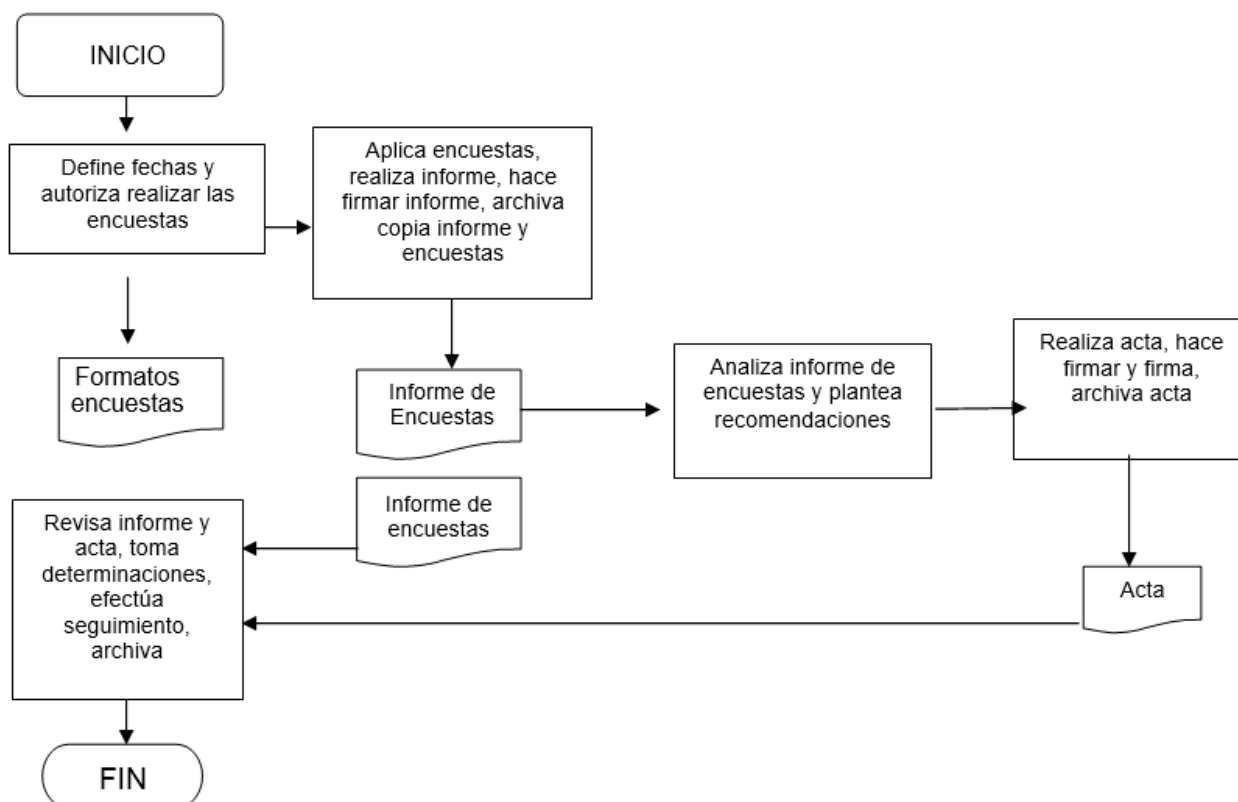
DESCRIPCION DE PROCESOS

PROCESO DE APLICACIÓN Y TABULACION DE ENCUESTA DE SATISFACCION

Definición	Conjunto de actividades tendientes a evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con relación a la prestación del servicio.
Área funcional	Atención al usuario
Nombre del proceso	Aplicación y tabulación de encuestas de satisfacción
Responsable del área	Técnico en el Área de la Salud
Producto final o salida	informe de satisfacción de usuarios a través de encuestas
Unidad funcional	atención al usuario
Entrada	encuesta diligenciada por el usuario
Pasos	1. determinación del número de encuestas por proveedor (prestado del servicio). 2. aplicación de encuesta. 3. tabulación de los resultados. 4. elaboración de informe y propuesta de planes de mejoramiento.
Actividad	Aplicación y tabulación de encuestas de satisfacción
Producto	Informe de satisfacción de usuarios a través de encuestas
Cliente	Auditoria medica
Dependencia	Oficina de atención al usuario
Responsable de ejecutar el proceso	Personal del área de atención al usuario coordinador medico

	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 36 de 37

FLUJOGRAMA PROCESO DE APLICACIÓN Y TABULACION DE ENCUESTAS



	ESE HOSPITAL SAN CARLOS	CÓDIGO	MPP-HSC-13
	AIPE - HUILA	VERSIÓN	7
	NIT: 891.180.238 - 1	FECHA APROBACIÓN	05/08/2026
	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - SIAU	PÁGINA	Página 37 de 37

ANEXO 3. ENCUESTA GLOBAL DE SATISFACCION DEL USUARIO

E.S.E. HOSPITAL SAN CARLOS AIPE - HUILA Nit: 891.180.238-1		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO AU-FO/02/2018		E.S.E. HOSPITAL SAN CARLOS AIPE - HUILA		
En el presente formato encontrará, diferentes aspectos a evaluar frente a la prestación de los servicios de salud que le brinda la E.S.E Hospital San Carlos de Aipe, su opinión es muy importante para nosotros, permitiéndonos la mejora continua del servicio.						
FECHA	Día	Mes	Año	ENCUESTA No.		
MARQUE CON UNA (X) LA RESPUESTA CORRESPONDIENTE						
RÉGIMEN DE SALUD	A. Especial	B. Contributivo	C. Subsidiado	D. Ppna		
EDAD	SEXO	M	F			
MARQUE EL ÚLTIMO SERVICIO EN EL QUE FUE ATENDIDO						
Atención al Usuario	Citología	Medicina General	Odontología			
Enfermería	Laboratorio Clínico	Vacunación	Hospitalización			
Urgencias	Farmacia	Otro. ¿Cual?				
1. ACCESIBILIDAD AL SERVICIO						
En las opciones que se presentan a continuación, marque con una (X) entre la opción SI - NO o NO SABE / NO RESPONDE, de acuerdo a su satisfacción con el servicio prestado en la E.S.E Hospital San Carlos de Aipe.						
1.1 ¿El Horario y mecanismo de asignación de citas es adecuado?	SI	NO	NS/NR			
1.2 ¿Obtuvo su cita médica u odontológica con facilidad?						
2. SEGURIDAD						
En las opciones que se presentan a continuación, marque con una (X) entre la opción SI - NO o NO SABE / NO RESPONDE, de acuerdo a su satisfacción con la seguridad en el servicio prestado en la E.S.E Hospital San Carlos de Aipe.						
2.1 ¿El profesional que lo atendió le explico con palabras fáciles de entender su estado de salud, tratamiento a seguir, recomendaciones?	SI	NO	NS/NR			
2.2 ¿Previo a la atención le explicaron los riesgos y alternativas del tratamiento y/o procedimiento?						
2.3 ¿Considera usted que las instalaciones y equipos de la IPS garantizan al paciente seguridad durante la atención?						
3. SATISFACCIÓN GLOBAL						
Marque en las opciones que se presentan a continuación, la respuesta que usted considera pertinente:						
3.1 ¿Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la E.S.E Hospital San Carlos?	Muy Buena	Buena	Regular	Malta	Muy Mala	NR
3.2 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivamente si	Probablemente Si	Definitivamente No	Probablemente No	NR	
4. COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES						
En las opciones que se presentan a continuación, marque con una (X) entre la opción SI - NO o NO SABE / NO RESPONDE, de acuerdo a su satisfacción con la comodidad de las instalaciones en el servicio prestado en la E.S.E Hospital San Carlos de Aipe.						
4.1 Condiciones de aseo y orden	SI	NO	NS/NR			
5. PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO						
Evalúe de manera general la presentación del Servicio recibido en la E.S.E Hospital San Carlos de Aipe.						
5.1 ¿Conoce usted los mecanismos para manifestar sus inquietudes, reclamos, sugerencias, felicitaciones?	SI	NO	NS/NR			
5.2 ¿Conoce usted los derechos y deberes que tiene como paciente?						
6. DESEA CONSIGNAR ALGUNA SUGERENCIA						
AGRADECEMOS SU VALIOSO TIEMPO Y LAS RESPUESTAS DADAS A LA PRESENTE ENCUESTA						

NOTA: Esta encuesta de satisfacción, en la tercera evaluación trimestral del año 2023 realizada por parte de la Secretaria de Salud Departamental del Huila, al Municipio y a la Institución, propusimos aplicarla de forma magnética bajo la justificación de que son 200 encuestas mensuales es decir 200 hojas mensuales o sea 2.400 hojas anuales, lo cual representa un alto gasto en papelería y tóner para la institución, además de que en la Institución tenemos establecida la *Política de Uso Eficiente del Papel* teniendo en cuenta los lineamientos para el cumplimiento de la Directiva Presidencial Número 04 del 2012 la cual trata sobre la eficiencia Administrativa y cero papel en la Administración Pública. (dicha propuesta fue aceptada y desde entonces la estamos aplicando directamente al usuario).