

# MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU



Maicao, La Guajira

|          |              |                                                                      |                                                                                     |
|----------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Código:  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| Versión: | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| Página:  | 2 de 46      |                                                                      |                                                                                     |

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                                      |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. OBJETIVO .....</b>                                                                             | <b>4</b>  |
| <b>2. ALCANCE .....</b>                                                                              | <b>4</b>  |
| <b>3. DEFINICIONES .....</b>                                                                         | <b>4</b>  |
| <b>4. MARCO LEGAL .....</b>                                                                          | <b>8</b>  |
| <b>5. POLITICAS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO .....</b>                                                | <b>11</b> |
| <b>6. ACCESO Y CANALES DE ATENCIÓN .....</b>                                                         | <b>12</b> |
| <b>6.1. CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL .....</b>                                                     | <b>12</b> |
| <b>6.1.1 Canales de atención no presencial .....</b>                                                 | <b>13</b> |
| <b>6.2 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....</b>                                                           | <b>16</b> |
| <b>6.2.1 Protección y procedimientos de atención al usuario .....</b>                                | <b>16</b> |
| <b>6.2.1.1 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencia- PQRS .....</b>                                 | <b>16</b> |
| <b>6.3 VISITA SOCIAL DOMICILIARIA Y HOSPITALARIA .....</b>                                           | <b>18</b> |
| <b>6.4 APOYO A GESTIÓN DE AUTORIZACIONES DE SERVICIOS DE SALUD PBS Y NO PBS .....</b>                | <b>19</b> |
| <b>6.5 APOYO AL PROCESO DE ASEGURAMIENTO NOVEDADES .....</b>                                         | <b>19</b> |
| <b>6.6 ENTREGA DE CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y PACIENTE Y CARTA DE DESEMPEÑO .....</b> | <b>20</b> |
| <b>6.7 PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....</b>                                                             | <b>21</b> |
| <b>6.7.1 Estrategias de promoción y fortalecimiento de participación ciudadana .....</b>             | <b>21</b> |
| <b>6.7.2 Asociación nacional de alianzas de usuarios y alianzas de usuarios municipales .....</b>    | <b>22</b> |
| <b>6.7.3 Capacitación a los usuarios .....</b>                                                       | <b>23</b> |
| <b>6.7.4 Rendición de cuentas .....</b>                                                              | <b>24</b> |
| <b>6.7.5 Aplicación y análisis de resultados de encuestas de satisfacción .....</b>                  | <b>25</b> |
| <b>7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES .....</b>                                                       | <b>26</b> |
| <b>7.1 ATENCIÓN AL USUARIO .....</b>                                                                 | <b>26</b> |
| <b>7.2 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS .....</b>                                          | <b>27</b> |
| <b>7.3 BUZÓN DE SUGERENCIAS .....</b>                                                                | <b>28</b> |

|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                          |                                                                                     |
|-----------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                          |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 3 de 46      |                                                                          |                                                                                     |

|                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>7.4 CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO, DEL PACIENTE Y CARTA DE DESEMPEÑO.....</b>     | <b>29</b> |
| <b>7.5 ASOCIACIÓN NACIONAL DE ALIANZA DE USUARIOS Y ALIANZAS DE USUARIOS MUNICIPALES .....</b>  | <b>30</b> |
| <b>7.6 CAPACITACIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS .....</b>                                          | <b>32</b> |
| <b>7.7 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN .....</b>                                                       | <b>33</b> |
| <b>8. MATERIALES NECESARIOS .....</b>                                                           | <b>34</b> |
| <b>9. ENTRADAS .....</b>                                                                        | <b>34</b> |
| <b>10. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS.....</b>                                                | <b>34</b> |
| <b>11. RESPONSABLE POR LA SOCIALIZACIÓN DE ESTOS PROCESOS.....</b>                              | <b>35</b> |
| <b>12. RESPONSABLES POR LA EJECUCIÓN.....</b>                                                   | <b>35</b> |
| <b>13. INDICADORES .....</b>                                                                    | <b>35</b> |
| <b>14. FLUJOGRAMA .....</b>                                                                     | <b>38</b> |
| <b>14.1 ATENCIÓN AL USUARIO.....</b>                                                            | <b>38</b> |
| <b>14.2 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS .....</b>                                    | <b>39</b> |
| <b>14.3 BUZÓN DE SUGERENCIAS.....</b>                                                           | <b>40</b> |
| <b>14.4 CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO, DEL PACIENTE Y CARTA DE DESEMPEÑO.....</b>    | <b>41</b> |
| <b>14.5 ASOCIACIÓN NACIONAL DE ALIANZA DE USUARIOS Y ALIANZAS DE USUARIOS MUNICIPALES .....</b> | <b>42</b> |
| <b>14.6 CAPACITACIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS .....</b>                                         | <b>43</b> |
| <b>14.7 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN .....</b>                                                      | <b>44</b> |
| <b>15. CONTROL DE CAMBIOS .....</b>                                                             | <b>45</b> |

|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 4 de 46      |                                                                      |                                                                                     |

## 1. OBJETIVO

Garantizar la gestión eficiente y oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios de la EPSI ANAS WAYUU, encaminadas al mejoramiento de la calidad de la prestación de los servicios de salud, motivados en los mecanismos de participación ciudadana y protección al usuario.

## 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la solicitud de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, la solución de fondo de las mismas y finaliza con la emisión de la respuesta al afiliado, a la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios, Alianzas de Usuarios Municipales o a los organismos de vigilancia inspección y control que tienen competencia en el sector salud, según sea el caso.

Respecto a la participación ciudadana inicia con la planeación de actividades, cronograma, costeo y ejecución de las mismas para la vigencia correspondiente.

## 3. DEFINICIONES

- **Accesibilidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario y/o afiliado de utilizar los servicios de salud que le garantiza la EPSI según lo establecido en el Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS, la cual se evalúa mediante la verificación de la facilidad que el usuario tiene para acceder a los servicios contratados con las IPS pertenecientes a la red de servicios y con la medición de los tiempos de espera para la atención presencial y telefónica.
- **Afiliado:** Es la calidad que adquiere la persona una vez ha realizado la afiliación y que otorga el derecho a los servicios de salud del plan de beneficios que brinda el Sistema General de Seguridad Social en Salud y, cuando cotiza, a las prestaciones económicas.
- **Alianza de usuarios:** Es un mecanismo de participación social creado por grupos de usuarios o afiliados de la EPSI ANAS WAYUU cuya función primordial es velar por la calidad del servicio de salud y la protección del usuario.

|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 5 de 46      |                                                                      |                                                                                     |

- **Atención de salud:** Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.
- **Atención al usuario:** Es la asesoría y orientación que se le ofrece a los usuarios o afiliados con amabilidad, respeto, cortesía y eficiencia.
- **Calidad de atención en la salud:** La provisión de servicios de salud, acorde con el modelo de atención de la EPSI con accesibilidad, oportunidad y equidad, con un nivel profesional óptimo con capacidad de oferta según los recursos disponibles que permita adhesión y satisfacción de los usuarios.
- **Casa de paso:** Vivienda para reposo y/o facilitar el acceso a los diferentes niveles y atención en salud de manera oportuna y adecuada de aquellos afiliados que necesitan recibir los servicios de salud en una ciudad diferente a su domicilio de afiliación.
- **Continuidad:** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico y se evalúa mediante la verificación de la prestación por parte de la IPS de los diferentes servicios según el nivel de complejidad contratado para la población asignada a través de procesos generales de atención, información y referencia y contrarreferencia que le permitan garantizar el acceso, la oportunidad y la pertinencia.
- **Encuesta:** Serie de preguntas que se realizan a los usuarios para conocer su grado de satisfacción por los servicios de salud que han recibido de la EPSI y de la red contratada.
- **Exclusiones:** Servicios y tecnologías que están por fuera de la financiación de los recursos públicos asignados a la salud.
- **Felicitación:** Es una acción mediante la cual el afiliado manifiesta su satisfacción en algún suceso o experiencia.

| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 6 de 46      |                                                                      |                                                                                     |

- **Guías bilingües:** Personas que Informan, orientan, y acompañan a los usuarios indígenas para facilitarle en su lengua el acceso a los servicios de salud.
- **Oficina de atención al usuario:** Es un conjunto de normas internas y externas, recurso humano y procesos que interactúan a fin de prestar una adecuada atención y/o servicio a los usuarios.
- **Oportunidad:** Es la obtención de los servicios que se requieren, sin que se presenten demoras que pongan en riesgo la salud o vida de los afiliados. Esta característica se relaciona con la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios y se evalúa mediante la medición del tiempo transcurrido entre la solicitud de los servicios y la prestación de los mismos.
- **Participación social en salud:** se define como el derecho a una significativa participación en la toma de decisiones acerca de la salud, la política y la planificación, la atención y el tratamiento, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria.
- **Pertinencia:** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales y se evalúa mediante la verificación del funcionamiento del comité de historias clínicas, el comité de autorizaciones, de farmacia y terapéutica, la verificación de los indicadores de uso por servicio para la población asignada, y auditoría médica concurrente.
- **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.
- **Plan de beneficio (PBS):** Es el conjunto básico de servicios de atención en salud a que tienen derecho los afiliados, en caso de necesitarlos y que están obligadas a garantizar las entidades debidamente autorizadas por la Superintendencia Nacional de Salud para administrar los recursos de los regímenes en salud.

| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|          |              |                                                                      |                                                                                     |
|----------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Código:  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| Versión: | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| Página:  | 7 de 46      |                                                                      |                                                                                     |

- **PQRS 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:** Se consideran como tales, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los Profesionales Independientes de Salud y los Servicios de Transporte Especial de Pacientes.
- **Queja:** Protesta, censura, descontento o inconformidad que manifiesta una persona en relación con una conducta que considera irregular en la prestación de un servicio.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir 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.
- **Solución:** Respuesta de fondo a una petición, queja, reclamo, sugerencia o duda.
- **Sugerencia:** Es una insinuación, aspiración o idea que sugiere el usuario o afiliado frente a determinado proceso o servicio.
- **Seguridad:** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias y se evalúa verificando: Que cada uno de los servicios contratados posea algunos elementos de estructura considerados esenciales entre los establecidos como condiciones para la habilitación por el Ministerio Nacional de Salud.
- **Tecnologías No PBS:** Es el conjunto de servicios y/o tecnologías en salud que no están financiados con recursos de la UPC.
- **Tecnología en salud:** Actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos servicios y procedimientos usados en la prestación de servicios de salud. así como los sistemas organizativos y de soporte con los que se presta esta atención en salud.

| Elabora:                                  | Revisa:                                                           | Aprueba:          |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 8 de 46      |                                                                      |                                                                                     |

- **Universalidad:** Es el gozo efectivo del derecho fundamental a la salud en todas las etapas de la vida de todos los residentes en el territorio colombiano.
- **Visita hospitalaria:** Estrategia para orientar, informar, acompañar, verificar y sensibilizar a los pacientes que se encuentran reclusos en una institución de salud para que acepten su permanencia en el lugar y/o traslado a otras instituciones, adherencia a tratamientos y para conocer su satisfacción por los servicios recibidos.
- **Visita social domiciliaria:** Atención proporcionada en el hogar del individuo o familia con el objeto de conocer la realidad socio-económica, ambiental y cultural, complementar el diagnóstico, estimular la participación activa de la familia, realizar intervención social con fines de fomento, protección, recuperación y rehabilitación en salud (Ministerio de salud 1993).

#### 4. MARCO LEGAL

| NORMA                         | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Carta Política de 1991</b> | Parte de considerar la salud como un derecho irrenunciable del individuo.<br><b>Artículo 48:</b> La seguridad social es un servicio de carácter obligatorio.<br><b>Artículo 49:</b> Los servicios de Salud se organizan en forma descentralizada y con participación de la comunidad.                           |
| <b>Decreto 1757 de 1994</b>   | Por la cual se organiza y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de los servicios de salud.                                                                                                                                                                               |
| <b>Ley 489 de 1998</b>        | <b>Capítulo VIII:</b> “Democratización y control social a la gestión pública”, Artículo 32, define las Audiencias públicas como una de las acciones necesarias para involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. |

|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |



|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 9 de 46      |                                                                      |                                                                                     |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Acuerdo 326 del 2005</b>         | Emanada del Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud (CNSSS) del Ministerio de la Protección Social, establece en su Artículo Octavo: las Casa de Paso, con el propósito de facilitar el acceso a los diferentes niveles y continuidad de la atención en salud de forma oportuna y adecuada socioculturalmente, las ARS como parte de la red de servicios podrán utilizar recursos de la UPC para garantizar el funcionamiento de las casas de paso y la utilización de guías bilingües. |
| <b>Decreto 1011 del 2006</b>        | Por el cual se establece el Sistema de Garantía de la calidad de la atención en salud del Sistema de Seguridad Social en Salud en Colombia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Ley 1122 de 2007</b>             | Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Circular externa 049 de 2008</b> | Modificación a las instrucciones generales y remisión de información para la inspección, vigilancia y control contenidos en la Circular Externa número 047 (Circular Única).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Resolución 1817 de 2009</b>      | Por medio de la cual se definen los lineamientos de la Carta de Derechos de los Afiliados y de los Pacientes en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la Carta de Desempeño de las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado.                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Ley 1438 de 2011</b>             | Por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Circular Externa 014 de 2013</b> | Instrucción a las Entidades Promotoras de Salud de los Regímenes Contributivo y Subsidiado de las fuentes a consultar para acceder a la información básica, prevista en el artículo 5 de la Resolución 4343 de 2013 que permita el diligenciamiento de la carta de desempeño que están obligadas a entregar a sus afiliados.                                                                                                                                                                  |
| <b>Circular Externa 016 de 2013</b> | Promotoras de Salud de los Regímenes Contributivo y Subsidiado respecto de los mecanismos a través de los                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 10 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | cuales deberán disponer la información al ciudadano, relacionada tanto con la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud como la Carta de Desempeño.                                                        |
| <b>Ley 1751 de 2015</b>             | Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.                                                                                                                                                                           |
| <b>Decreto 780 del 2016</b>         | Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.                                                                                                                                                                           |
| <b>Ley 1797 de 2016</b>             | Por la cual se dictan disposiciones que regulan la operación del sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones.                                                                                                                              |
| <b>Decreto 1429 de 2016</b>         | Por el cual se modifica la estructura de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES – y se dictan otras disposiciones.                                                                                                      |
| <b>Resolución 2063 del 2017</b>     | Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud –PPSS.                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Circular Externa 008 de 2018</b> | Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.                                                                                                                                                                                   |
| <b>Resolución 229 del 2020</b>      | Por la cual se definen los lineamientos de la carta de derechos y de la persona afiliada y del paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la carta de desempeño de la Entidades Promotoras de Salud – EPS de los Regímenes Contributivo y Subsidiado. |
| <b>Circular Externa 017 de 2020</b> | Instrucciones para el reporte de información relacionada con la atención en salud, peticiones, quejas, reclamos y procesos judiciales, y se modifican instrucciones de las circulares 04 y 08 de 2020.                                                                      |
| <b>Resolución 2808 de 2022</b>      | Por la cual se establecen los servicios y tecnologías de salud financiados con recursos de la Unidad de Pago por Capitación (UPC).                                                                                                                                          |

|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 11 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Circular externa<br/>2023151000000010-5 de 2023</b> | 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. |
| <b>Resolución 2366 del 2023</b>                        | Por la cual se establecen los servicios y tecnologías de salud financiados con recursos de la Unidad de Pago por Capitación (UPC).                                                                                                                                                                    |
| <b>Resolución 2718 del 2024</b>                        | Por la cual se establecen los servicios y tecnologías de salud financiados con recursos de la Unidad de Pago por Capitación (UPC).                                                                                                                                                                    |

## 5. POLITICAS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

La EPSI ANAS WAYUU, en cumplimiento a las disposiciones especificadas por la Superintendencia Nacional de Salud en la Circular Externa 000008 del 2018 en el punto III. Literal B que modifica el Título VII de la Circular Única, numeral 2 Trato Digno a los usuarios de la siguiente manera:

- Brindar atención focalizada, ágil, oportuna, eficaz, eficiente y sensible a las necesidades de los usuarios.
- Dar solución de fondo a las solicitudes de atención en salud, ya sea prestadas directamente o a través de red de servicios de salud, y/o proveedores, brindando soluciones alternativas de acceso al servicio requerido, para satisfacer íntegramente la necesidad Planteada por el usuario.
- Dar un trato humanizado, con observancia del respeto, cordialidad, orientación y comunicación permanente.
- Brindar atención preferencial, al adulto mayor, a los niños, niñas, a las personas en condición de discapacidad, a las mujeres gestantes y en general demás personas que, debido a sus condiciones particulares, requieran en un momento determinado atención

|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 12 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

especial como las personas en etapa de postoperatorio o evidente o manifiesto estado de debilidad.

- e. Capacitar por lo menos una vez al año al 100% de los asistentes, Guías Bilingües, Jefe de Información y Atención al Usuario, Jefe Étnico y Cultural y demás trabajadores encargados y/o responsables de la atención a los usuarios sobre el tema de trato digno, derechos y deberes de los usuarios en salud y garantizar que ningún trabajador ingrese al servicio de atención al Usuario sin la debida capacitación e idoneidad.

## 6. ACCESO Y CANALES DE ATENCIÓN

### 6.1. CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL

La EPSI ANAS WAYUU opera en siete municipios del Departamento de La Guajira, dispone de Oficinas para brindarle al afiliado la información que demande en torno a la prestación de las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos incluidos o no en el plan de beneficios, recibe las peticiones, quejas y reclamos dando respuestas inmediatas y se direcciona al afiliado o paciente a donde efectivamente puedan brindarle una solución.

El Horario en las Oficina de Atención al Usuario es el siguiente: Lunes a Jueves de 7.a.m – 11.a.m y 2.p.m – 5.p.m, Viernes de 7.a.m – 11.a.m y 2.p.m – 4.p.m.

Nuestra Oficinas están ubicadas así:

| MUNICIPIO   | DIRECCIÓN                      | TELEFONO                                | CORREO ELECTRÓNICO                                                                           |
|-------------|--------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Albania     | Calle 4 N° 3 -66               | 605 7256565<br>Opción 1                 | <a href="mailto:albania@epsianaswayuu.com">albania@epsianaswayuu.com</a>                     |
| Barrancas   | Calle 11 Carrera<br>10 Esquina | 605 7256565<br>Opción 1                 | <a href="mailto:barrancas@epsianaswayuu.com">barrancas@epsianaswayuu.com</a>                 |
| Distracción | Calle 11 N° 12 –<br>64         | 605 7256565<br>Opción 1                 | <a href="mailto:distracción@epsianaswayuu.com">distracción@epsianaswayuu.com</a>             |
| Maicao      | Carrera 16 N° 16 -<br>31       | 018000962780<br>605 7256565<br>Opción 1 | <a href="mailto:atencionalusuario@epsianaswayuu.com">atencionalusuario@epsianaswayuu.com</a> |

|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 13 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

|          |                                                     |                         |                                                                          |
|----------|-----------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Manaure  | Carrera 4ª N° 1ª -<br>21 Barrio El Centro           | 605 7256565<br>Opción 1 | <a href="mailto:manaure@epsianaswayuu.com">manaure@epsianaswayuu.com</a> |
| Riohacha | Calle 12ª No. 11 –<br>17                            | 605 7256565<br>Opción 1 | <a href="mailto:rioacha@epsianaswayuu.com">rioacha@epsianaswayuu.com</a> |
| Uribia   | Carrera 8 N° 10 –<br>85                             | 605 7256565<br>Opción 1 | <a href="mailto:uribia@epsianaswayuu.com">uribia@epsianaswayuu.com</a>   |
| Nazareth | Calle principal<br>frente a parque la<br>virgencita | 605 7256565<br>Opción 1 | <a href="mailto:nazaret@epsianaswayuu.com">nazaret@epsianaswayuu.com</a> |

### 6.1.1 Canales de atención no presencial

La EPSI ANAS WAYUU dispone de los siguientes canales no presenciales para atención al usuario:

- Línea gratuita nacional 01-8000-962-780, 24 X 7, para orientar sus requerimientos de información e inquietudes.
- Página web <https://epsianaswayuu.com/>, para consulta y actualización de datos, solicitud de autorizaciones de servicios complementarios, MIPRES, radicar PQRS, a través del acceso oficina virtual – afiliado ([https://sga.epsianaswayuu.com/oficVirtual/?\\_ga=2.228174744.428740462.1700572316-912680147.1634158976&\\_gl=1\\*ir90a7\\*\\_ga\\*OTeyNjgwMTQ3LjE2MzQxNTg5NzY.\\*\\_ga\\_566G0T1EKH\\*MTcwMDU3MjMxNi4xOS4xLjE3MDA1NzM2MzUuMC4wLjA.\\*\\_ga\\_V0ZEYTXSXC\\*MTcwMDU3MjMxNi40Mi4xLjE3MDA1NzM2MzUuMC4wLjA](https://sga.epsianaswayuu.com/oficVirtual/?_ga=2.228174744.428740462.1700572316-912680147.1634158976&_gl=1*ir90a7*_ga*OTeyNjgwMTQ3LjE2MzQxNTg5NzY.*_ga_566G0T1EKH*MTcwMDU3MjMxNi4xOS4xLjE3MDA1NzM2MzUuMC4wLjA.*_ga_V0ZEYTXSXC*MTcwMDU3MjMxNi40Mi4xLjE3MDA1NzM2MzUuMC4wLjA)).

El usuario puede realizar sus trámites desde tu celular, table o computador, de manera fácil y segura.

- 1. Ingresando a la página web [www.epsianaswayuu.com](http://www.epsianaswayuu.com)**
- 2. Haciendo clic en el botón de la Oficina Virtual y selecciona la opción AFILIADOS.**
- 3. Registra sus datos personales.**
- 4. Recibirá un correo con la contraseña que debe utilizar.**
- 5. Puede ingresar con su usuario y contraseña.**

|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 14 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

Los servicios a los que pueden acceder son:

- **AFILIACIÓN Y REGISTRO:** Actualización de datos, estado de afiliación, expedir certificado de afiliación.
- **ATENCIÓN AL AFILIADO:** Radicación de PQRS, Consulta estado e histórico de PQRS, Radicación portabilidad, Consulta estado e histórico de portabilidad.
- **SISTEMA:** Opción “Recordar Contraseña” (en caso de que el usuario la haya olvidado), cambiar contraseña (una vez ha realizado su registro).
- **SERVICIOS DE SALUD:** Radicación de solicitud autorizaciones, consulta estado e histórico de autorizaciones, radicación de solicitud de tiquetes de transportes, consulta de estado de tiquete, transportes, consulta red de atención, consulta de histórico de citas médicas, consulta de solicitudes NO POS (Prescripciones Mipres).
- **PRESTACIONES ECONÓMICAS:** Radicación de incapacidad y/o licencia de maternidad – paternidad, consulta de histórico de prestaciones económicas (incapacidad y/o licencia de maternidad – paternidad), expedir certificados de prestaciones económicas.
- **Chat virtual**, a través de la página [www.epsianaswayuu.com](http://www.epsianaswayuu.com), disponible de Lunes a Jueves de 7.a.m – 11.a.m y 2.p.m – 5.p.m, Viernes de 7.a.m – 11.a.m y 2.p.m – 4.p.m puede solicitar información sobre los servicios, autorización de servicios, reportes de novedades y/o exponer sus inquietudes.
- **Kayusi - Asistente Virtual** por red social WhatsApp 3173630426 puede acceder las 24 horas del día de los 7 días de la semana, recibir información y realizar en línea actualización de datos de ubicación y contacto, red de atención, vacunación COVID 19 consultar COVID 19-PRASS, compensación económica temporal, afiliación, autorizaciones y acceder a la oficina virtual.

Igualmente se encuentran disponibles los siguientes correos electrónicos institucionales para apoyo al usuario en las gestiones correspondientes:

- Correo electrónico para autorizaciones: [autorizaciones@epsianaswayuu.com](mailto:autorizaciones@epsianaswayuu.com); las respuestas a sus solicitudes se dan de dos a cinco días calendario puede ser a través de correo electrónico o mensajes de textos a los números de teléfono y/o correos registrados.

| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 15 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

- Correo electrónico para solicitud de autorización de transporte: [jmejia@epsianaswayuu.com](mailto:jmejia@epsianaswayuu.com).
- Correo electrónico para programación de citas por fuera del municipio de residencia: [centrodeatencion@epsianaswayuu.com](mailto:centrodeatencion@epsianaswayuu.com).
- Correo electrónico para reportes de novedades, actualización de datos, cambios de municipios: [novedades@epsianaswayuu.com](mailto:novedades@epsianaswayuu.com).
- Correo electrónico para reportar peticiones reclamos, quejas sugerencias y felicitaciones: [atencionalusuario@epsianaswayuu.com](mailto:atencionalusuario@epsianaswayuu.com).
- Correo electrónico para portabilidad: [portabilidad@epsianaswayuu.com](mailto:portabilidad@epsianaswayuu.com).
- Correo electrónico para gestión de servicios y tecnologías no incluidas en el plan de beneficios [mipres@epsianaswayuu.com](mailto:mipres@epsianaswayuu.com).
- Correo electrónico para gestión de los afiliados del régimen contributivo [compesacion@epsianaswayuu.com](mailto:compesacion@epsianaswayuu.com).

Así como los siguientes teléfonos de contacto:

| DESCRIPCIÓN            | NÚMERO DE CONTACTO |
|------------------------|--------------------|
| Autorizaciones         | 3157815169         |
| Aseguramiento          | 3157815169         |
| Transporte Ambulatorio | 3188276732         |
| Línea COVID            | 3176396197         |
| WhatsApp               | 3164534463         |

|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 16 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

## 6.2 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



### 6.2.1 Protección y procedimientos de atención al usuario

#### 6.2.1.1 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencia- PQRS

Ruta de atención para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia- PQRS

Medios de solicitud de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia- PQRS:

**Vía telefónica:** La atención de PQRS de sus usuarios la EPSI ANAS WAYUU, dispone de una línea gratuita 018000962780 durante las (24) horas del día los siete (7) días de la semana. Las oficinas municipales cuentan con teléfonos locales (Albania 605 7256565 Opción 1, Barrancas 605 7256565 Opción 1, Distracción 605 7256565 Opción 1, Maicao 605 7256565 Opción 1, Manaure 605 7256565 Opción 1, Riohacha 605 7256565 Opción 1, Uribí 605 7256565 Opción 1, , Nazareth 605 7256565 Opción 1, que permiten mantener un sistema eficiente y eficaz de información y atención al usuario.

- **Vía oficios:** Las solicitudes de PQRS pueden iniciar trámites por escrito mediante la radicación de oficios, haciéndolos llegar a la EPSI ANAS WAYUU.
- **Vía correo electrónico o página web a través de la Oficina Virtual:** Mediante la página web [www.epsianaswayuu.com](http://www.epsianaswayuu.com), el link [https://sga.epsianaswayuu.com/oficVirtual/?\\_gl=1\\*5j18z6\\*\\_ga\\*MTc0ODEzMjA4OS4xNzIxMzMzMzkw\\*\\_ga\\_V0ZEYTXSXC\\*MTcyMzY0MjY2Ni4xMy4xLjE3MjM2NDU0ODMuMC4wLjA.-PQR](https://sga.epsianaswayuu.com/oficVirtual/?_gl=1*5j18z6*_ga*MTc0ODEzMjA4OS4xNzIxMzMzMzkw*_ga_V0ZEYTXSXC*MTcyMzY0MjY2Ni4xMy4xLjE3MjM2NDU0ODMuMC4wLjA.-PQR) y por el correo electrónico [info@epsianaswayuu.com](mailto:info@epsianaswayuu.com):// recepciona las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que los usuarios presentan da tramite y respuesta por este mismo medio de acuerdo con las normas y los términos establecidos por la ley.

| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |



|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 17 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

- **Buzón de sugerencias:** En cada sede se dispone de un Buzón de Sugerencias en buenas condiciones, ubicado en un lugar visible y de acceso directo al usuario o afiliado, donde el afiliado o usuario puede comunicar su Peticiones Queja, Denuncia Sugerencia o Felicitación. En cada oficina de atención al usuario el guía bilingüe designado realizara la apertura del buzón de forma semanal en presencia de al menos (1) miembro de la alianza de usuarios en calidad de testigos del proceso, para esto mediante cronograma con fechas y horas exactas remitido por la Jefatura de Información y Atención al Usuario. El registro valido para la apertura es el de Acta de apertura de Buzón de sugerencias en todo caso será diligenciado en todos sus espacios en ningún caso se aceptará otro formato o modelo de acta. En el acta se debe describir el número de comunicaciones encontradas, discriminando también el número de quejas, sugerencias y comunicaciones. Tanto el acta como sus soportes deben ser enviados a la oficina principal semanalmente para su respectivo trámite, gestión y respuesta que se entregara al usuario.
- **Organismos de vigilancia inspección y control que tienen competencia en el sector salud:** Mediante las páginas oficiales se receptionan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que los usuarios presentan por lo cual se da trámite y respuesta por este mismo medio de acuerdo con las normas y los términos establecidos por la ley.

Todas las PQRS y gestiones receptionadas por los diferentes canales de comunicación se registrarán en el sistema de información vigente en el módulo de atención al afiliado, para dar respuesta y/o solución tenemos en cuenta los términos dispuestos en la normatividad vigente y definidos en la Circular Externa 2023151000000010-5 DE 2023, que modifica los tiempos de respuesta definidos en la circular 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud.

La Jefatura de Información y Atención al Usuario realiza seguimiento al registro y control de las PQRS receptionadas por los distintos canales de atención al ciudadano dispuestos por la EPSI, así como las reportadas por los entidades territoriales y órganos de inspección vigilancia y control con el fin de identificar el número de quejas o sugerencias recibidas, las razones más frecuentes de inconformismo y las sugerencias que pueden aportar los

|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 18 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

afiliados de manera mensual. De igual forma, coordina con las direcciones de la EPSI y procesos involucrados, los soportes y gestiones que den respuesta de fondo al usuario.

Las PQRS recepcionadas en las oficinas de la EPSI ANAS WAYUU municipales deben ser enviadas correo electrónico a la Jefatura de Información y Atención al Usuario, para su revisión, verificación de la alternativa de solución, gestión y respuesta.

Los guías bilingües dentro de sus actividades comunitarias, identificarán no conformidades y enviarán a la Jefe de Información y Atención al Usuario, quien realizará las gestiones correspondientes para dar respuesta de fondo a la misma.

Cuando la PQRS corresponde a un servicio o tecnología en salud excluida de la financiación con recursos de la UPC o excede las competencias de la EPSI ANAS WAYUU, se dará respuesta al peticionario especificando el alcance y su no cobertura en los servicios y tecnologías en salud no financiados con recursos de la UPC de acuerdo a la normatividad vigente.

Es responsabilidad de la Jefatura de Información y Atención al Usuario la respuesta, gestión, control, seguimiento y supervisión interna y externa de las soluciones planteadas como respuesta a las PQRS.

### 6.3 VISITA SOCIAL DOMICILIARIA Y HOSPITALARIA

Las direcciones y procesos institucionales, incluido transversalmente el de Atención e Información al usuario se apoyarán en la Dirección Étnica y Cultural de la EPSI para la aplicación, seguimiento y fortalecimiento de actividades comunitarias desde el enfoque diferencial, a través de los guías bilingües para la divulgación y desarrollo de actividades educativas, mecanismos de acceso, información sobre derechos y deberes, red de prestadores de servicios, mecanismos de protección al usuario y participación ciudadana en su lengua nativa, permitiendo a través de visitas guiadas en el domicilio, evaluación de situación socio-económica y sensibilizan al usuario y a su familia en el cumplimiento de tratamientos, procedimientos y referencia, registrando dichas actividades en acta en la cual se describe el objeto, desarrollo y compromisos firmados por el cabeza de familia o quien haga sus veces y en las diferentes instituciones de la red adscrita a la EPSI en el formato diseñado para tal fin, detectar no conformidades con la atención en salud, notificarlas a la

| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 19 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

Jefatura de Información y Atención al Usuario para su posterior gestión y respuesta según sea el caso.

Para el área hospitalaria, los guías bilingües deben diligenciar el formato de registro de atención diaria FO-1500-05, con el fin de establecer y evaluar la gestión realizada con relación al número de usuarios visitados, el tipo de información o gestión realizada, causas más frecuentes de consulta o búsqueda de orientación y/o insatisfacción.

## 6.4 APOYO A GESTIÓN DE AUTORIZACIONES DE SERVICIOS DE SALUD PBS Y NO PBS

La EPSI tiene centralizado a través de su sistema de información el proceso de autorizaciones en la sede principal, municipio de Maicao. El sistema de información está diseñado para que las solicitudes de servicios de salud complementarios sean entre la red prestadora adscrita y la EPSI sin interacción del usuario, sin embargo, los usuarios se desplazan a las distintas, por ello, la EPSI dispone asistentes en línea de frente para recibir sus solicitudes. En municipios distintos a Maicao, esta labor también se ejecuta con el apoyo de guías bilingües.

Si la PQRS está relacionada con una autorización de servicios, la Jefe de Información y Atención al Usuario interacciona y articula con las Direcciones médicas para la gestión y soporte de la misma, que facilite una solución de fondo al usuario.

## 6.5 APOYO AL PROCESO DE ASEGURAMIENTO NOVEDADES

Si la PQRS está relacionada con novedades del proceso de aseguramiento, la Jefe de Información y Atención al Usuario interacciona y articula con la Dirección de Aseguramiento y Tecnología y procesos inherentes la gestión y soporte de la misma, que facilite una solución de fondo al usuario.

Nuevamente es importante precisar, que el sistema de información de la EPSI se encuentra centralizado en su sede principal en el Municipio de Maicao. Las labores de apoyo relacionadas con novedades de aseguramiento se apoyan en la gestión de nuestros guías bilingües en los otros municipios y su área rural dispersa.

| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 20 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

## 6.6 ENTREGA DE CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y PACIENTE Y CARTA DE DESEMPEÑO

La EPSI ANAS WAYUU, hace entrega a los nuevos afiliados y usuarios cabeza de hogar la carta derecho en español - Wayunaiki y carta de desempeño, con el fin de dar a conocer el plan de beneficios y sus Exclusiones, servicios de Demanda Inducida, Copagos y Pagos moderadores, Periodos de carencia, Red de prestación de servicios, Red de urgencias, Mecanismos de acceso a servicios, Transporte y estadía, Derechos y Deberos del Afiliado y del paciente, Derechos del Paciente a morir dignamente, Instituciones y recursos para el cumplimiento de los derechos, servicios administrativos, Superintendencia Nacional de Salud, Condiciones, procedimientos y términos para ejercer la libre elección y movilidad, Instituciones de inspección, vigilancia y control, Mecanismos de protección; Portabilidad y Movilidad y Salud Indígena.

La EPSI tiene disponible en su página web <https://epsianaswayuu.com/> a todos sus afiliados la Carta de Derechos y Deberes, así como la Carta de Desempeño, en español y Wayunaiki, descargable en los siguientes enlaces:

<https://epsianaswayuu.com/cartas-de-desempeno/carta-de-desempeno-espanol/>  
<https://epsianaswayuu.com/cartas-de-desempeno/carta-de-desempeno-en-wayunaiki/>  
<https://epsianaswayuu.com/cartas-de-derechos-y-deberes/derechos-y-deberes-en-espanol/>  
<https://epsianaswayuu.com/cartas-de-derechos-y-deberes/derechos-y-deberes-en-wayunaiki/>

Para entregar las Carta de derechos de los afiliados y del Paciente en español y Wayunaiki y Carta de Desempeño a cada usuario y/o cabeza de familia para nuevos y antiguos afiliados La EPSI ANAS WAYUU como medio de control y verificación, deja constancia con la firma de acta de entrega por la persona que recibe.

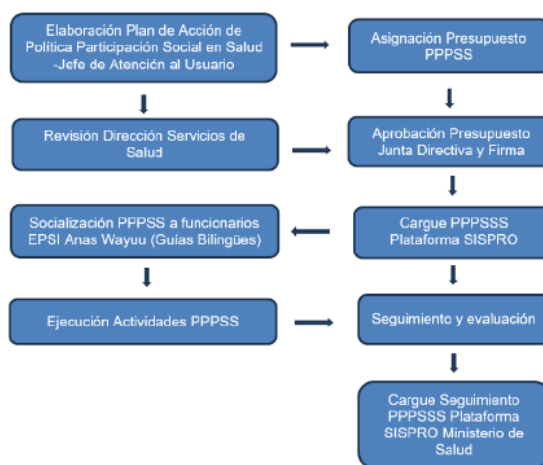
Los nuevos usuarios, previo a la afiliación deben diligenciar el cuestionario de acuerdo a lo dispuesto por Circular Conjunta Externa No. 016 del 2013, lo que permite a la EPSI ANAS WAYUU conocer si el afiliado tiene claridad sobre sus derechos y deberes, si es necesario el Guías Bilingües reeducará a los interesados en afiliarse a la EPSI, si es indígena se le explicará en la lengua materna.

| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 21 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

## 6.7 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La entidad anualmente elabora, ejecuta y evalúa el Plan de Política de Participación Social en Salud, disponiendo el recurso humano, tecnológico y financiero para el fortalecimiento de la participación de sus usuarios.



### 6.7.1 Estrategias de promoción y fortalecimiento de participación ciudadana

- Actividades educativas: Socialización de los mecanismos de participación ciudadana, incentivando a los usuarios para que hagan parte de las Alianzas de Usuarios.
- Convocatorias a las videoconferencias programadas en la que se desarrollan los temas dando cumplimiento al plan de acción de la política de participación social en salud que lleva la EPSI anualmente.
- Mesas de trabajos que se llevan a cabo con la participación de las Alianzas de Usuarios.
- Publicación en la Carta de Derechos y Deberes de los mecanismos de participación ciudadana.
- Capacitaciones en las sedes de cada municipio programadas dentro de un cronograma para cada vigencia y en las comunidades a través de los guías bilingües, haciendo énfasis en derechos, deberes y la carta de desempeño.

Los temas abordados son los siguientes:

| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 22 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

- Plan de Beneficios y Exclusiones
- Mecanismos de acceso a los servicios de salud
- Derechos y Deberes de los afiliados y el paciente.
- Cobros de copagos y cuotas moderadoras
- Red de servicios de ANAS WAYUU.
- Mecanismo de protección al usuario y participación ciudadana
- Temas de Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad.
- Normatividad relacionada con el Área de Salud (Leyes, Decretos reglamentarios, Resoluciones circulares).

Al igual que el suministro de la información y capacitación estos espacios en los cuales hay contacto directo con los afiliados, pueden ser aprovechados para la aplicación de la encuesta de satisfacción, diligenciamiento del cuestionario de Salud y recepción de quejas y sugerencias.

### 6.7.2 Asociación nacional de alianzas de usuarios y alianzas de usuarios municipales

La Asociación Nacional de Alianzas de usuarios de la EPSI ANAS WAYUU, está organizada por representante (s) de todas las Alianzas de Usuarios de los municipios donde opera la EPSI con el objeto de vigilar la prestación de los servicios que ofrece la red contratada y la defensa de los derechos como afiliados al régimen subsidiado.

La Asociación Nacional de Alianzas de usuarios de la EPSI ANAS WAYUU y las Alianzas de Usuarios Municipales se conforma así:

- Cada dos años se realiza durante dos meses la convocatoria pública a la asamblea general de afiliados para la conformación de la asociación de usuarios, a través de medios impresos, radiales y digitales (página web [www.epsianaswayuu.com](http://www.epsianaswayuu.com), redes sociales Facebook, Instagram, Twitter) en la que informa el lugar, fecha y hora de reunión.
- El día de la asamblea antes de iniciar se toma registro asistencia debidamente firmado por los concurrentes.
- Se somete a consideración de la Asamblea un Orden del día.

| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 23 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

- Los aspirantes a hacer parte de la junta directiva ponen su nombre a consideración de la asamblea quienes en el ejercicio de su derecho eligen libremente al presidente, secretario, tesorero, fiscal, vocales y representantes de los pacientes de Alto Costo, enfermedades huérfanas y personas en condición de discapacidad.
- Elaboración de un Acta de conformación de las Alianzas de usuarios y Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios de la EPSI ANAS WAYUU, donde se relaciona el nombres de sus integrantes y cargos en la Junta Directiva, con la tipificación de la Asociación, liga o alianza, indicando la identificación de sus integrantes, clasificación del afiliado a la EAPB o usuario de la IPS, datos de contacto (dirección de residencia, número de teléfono), periodo de vigencia de alianza y firma de los asistentes.

Mediante el fortalecimiento de los mecanismos de participación Social, la EPSI ANAS WAYUU permanecerá en proceso de mejoramiento continuo, comprometida en garantizar la prestación de los servicios de salud de excelente calidad, con un modelo de atención con enfoque Étnico Cultural que mejore la calidad de Vida de todos sus afiliados.

### 6.7.3 Capacitación a los usuarios

La Oficina de Información y Atención al usuario a través de los guías bilingües brindara asesoría permanente con trato humanizado y valoración al afiliado, dentro de un marco de respeto, cordialidad, orientándolo en sus derechos y deberes. Así mismo se realizaran capacitaciones relacionadas con la actualización y/o modificaciones de las normas de SGSSS como promoción a la afiliación, Derechos y Deberes del afiliado y del paciente, plan Obligatorio de salud, divulgación y aplicación del cobro de copagos, cuotas moderadoras, red de servicios, temas de promoción y prevención entre otros, deben ser adoptadas mediante el proceso de capacitación a los usuarios, esta se desarrollaran en las oficinas de ANAS WAYUU de cada Municipio donde opera la EPSI o en las instalaciones de la Red de Servicios Contratada y/o directamente en las comunidades indígenas.

Las capacitaciones se realizaran de acuerdo al cronograma elaborado por el Jefe de Información y Atención al Usuario quien deberá socializar a cada municipio de forma escrita, los temas programados, los tipos de ayudas educativas o herramientas a implementar (Carta de Derechos y Desempeños, folletos, afiches, comunicados o documentos de interés), las fechas de realización de capacitaciones, los horarios, el lugar y número de usuarios mínimos a capacitar según la población afiliada en cada uno de los municipios. Se

| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |



|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 24 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

registrará en el formato el formato FO-620-11 cada usuario capacitado sea o no afiliado de la EPSI, lo cual permitirá aportar información para la demanda futura de afiliados. En relación a la capacitación de los usuarios se hará registro de asistencia y/o Acta de capacitación y se enviarán a la oficina principal para su respectivo trámite y archivo.

Es responsabilidad de la Jefatura de Información y Atención al Usuario realizar la capacitación y/o gestionar las capacitaciones y asesoría periódicamente las necesidades de la población y las características del perfil epidemiológico de cada municipio. Las capacitaciones realizadas, así como las sugerencias, quejas y compromisos de cada reunión se deben consignar en actas con la firma de los participantes.

Algunos de los temas a tratar en las capacitaciones son:

- Plan de Beneficios y Exclusiones
- Mecanismos de acceso a los servicios de salud
- Derechos y Deberes de los afiliados y el paciente.
- Cobros de copagos y cuotas moderadoras
- Red de servicios de ANAS WAYUU.
- Mecanismo de protección al usuario y participación ciudadana
- Temas de Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad.
- Normatividad relacionada con el Área de Salud (Leyes, Decretos reglamentarios, Resoluciones circulares).

Al igual que el suministro de la información y capacitación estos espacios en los cuales hay contacto directo con los afiliados, pueden ser aprovechados para la aplicación de la encuesta de satisfacción, diligenciamiento del cuestionario de Salud y recepción de quejas y sugerencias.

#### 6.7.4 Rendición de cuentas

La EPSI ANAS WAYUU realiza anualmente audiencia pública de rendición de cuentas, permitiendo así a todos los afiliados, autoridades indígenas, asociación, alianzas de usuarios, entidades territoriales y comunidad en general, conocer las actuaciones y gestiones relacionadas con la prestación de servicios de salud, riesgos, jurídicas, participación ciudadana y los recursos contables, financieros. Así mismo en este evento

| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |



|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 25 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

tienen la oportunidad de manifestar sus opiniones relacionadas con el comportamiento de la EPSI en la atención de sus afiliados, información que es fundamental para intervenir en acciones de mejoramiento.

El Proceso de información y atención al usuario articula, modera y revisa junto a todas las direcciones y procesos institucionales la información, logística, convocatoria y registro de las actividades dispuestas para la Audiencia Pública de Rendición de cuentas, la cual se encuentra en el siguiente enlace accediendo desde nuestra página web <https://epsianaswayuu.com/rendicion-de-cuentas/>.

### 6.7.5 Aplicación y análisis de resultados de encuestas de satisfacción

Las encuestas deben ser aplicadas en forma permanente en todos aquellos escenarios en los cuales se tenga contacto directo con los afiliados, con el fin de evaluar el nivel de satisfacción y los aspectos a mejorar tanto en la red de servicios como en la EPSI.

El apoyo en el diligenciamiento de las encuestas está cimentado en los guías bilingües. Verificar si alguno de los usuarios fue previamente encuestado para evitar sesgos.

En ningún caso debe ser aplicada la encuesta en un formato diferente al establecido por la EPSI ANAS WAYUU FO-730-01 y deben ser diligenciados en su totalidad excepto las observaciones, las cuales son opcionales para el afiliado, pero de gran interés para la EPSI. Cada municipio deberá enviar un número de encuestas, proporcional al número de afiliados, este número será definido por la Jefe de Información y Atención al Usuario, quien deberá enviar de forma semestral el Cronograma y realizará seguimiento al cumplimiento de las metas propuestas.

Las encuestas diligenciadas y deberán ser enviadas al Jefe de Información y Atención al Usuario mensualmente para su tabulación, análisis, y posterior consolidación en el informe trimestral. Sus devoluciones permitirán definir en los procesos institucionales las acciones de mejoramiento a que den lugar para la toma de decisiones.

| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 26 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

## 7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

### 7.1 ATENCIÓN AL USUARIO

| N.º | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                            | RESPONSABLE   | REGISTRO                                                           |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Saludar y atender presencial o telefónicamente al usuario o afiliado.                                                                                                                                                                                                     | Guía Bilingüe | Registro de datos del usuario en planilla o sistema de información |
| 2.  | Realizar la recepción de la solicitud verbal o escrita del usuario o afiliado.                                                                                                                                                                                            | Guía Bilingüe | Solicitud de usuario y/o afiliado                                  |
| 3.  | Verificar el estado del afiliado en el Sistema de información de la EPSI y la BDUA del ADRES.                                                                                                                                                                             | Guía Bilingüe | Verificación en sistema                                            |
| 3.1 | Si el estado del afiliado es activo se sigue. Con el respectivo proceso ya sea autorización de servicios, negación de servicios, novedad o suministro de la información. Si el usuario no se encuentra activo en la EPSI, se le brinda asesoría y se finaliza el proceso. | Guía Bilingüe | Autorización de servicios                                          |
| 4.  | De acuerdo al tipo de servicio solicitado, se debe realizar la recepción de los documentos requeridos y diligenciar las formas o formularios establecidos por la EPSI.                                                                                                    | Guía Bilingüe | Documentos soportes                                                |
| 5.  | Entregar el consolidado Mensual de atención al Jefe de Información y Atención al Usuario.                                                                                                                                                                                 | Guía Bilingüe | Informe de gestión                                                 |

|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 27 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

|    |                                                                                                                                             |               |                    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|
| 6. | Verificar y analizar el número de afiliados atendidos por cada Guía Bilingüe, razones de consulta y solicitud de información más frecuente. | Guía Bilingüe | Informe de gestión |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|

## 7.2 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

| N.º | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | RESPONSABLE                                      | REGISTRO                                                    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1.  | Realizar la recepción de las Peticiones, Quejas Reclamos y/o Sugerencia (verbal o escrita, presencial, telefónica, canales no presenciales y/o reportes de los Organismos de vigilancia inspección y control que tienen competencia en el sector salud.<br><b>Nota:</b> las quejas escritas pueden ser diligenciadas en el Formato. (F-AWSIAU-0003). | Guía Bilingüe                                    | Formato (F-AWSIAU)                                          |
| 2.  | Verificar el estado del usuario en el sistema de información de la EPSI y en la BDUa del ADRES.                                                                                                                                                                                                                                                      | Guía Bilingüe                                    | Consulta en el sistema de información y página web de ADRES |
| 3.  | Para las PQRD de manera presencial se entrega para diligenciamiento del usuario el formato FO-730-08.                                                                                                                                                                                                                                                | Guía Bilingüe                                    | Registro en formato                                         |
| 3.1 | En las oficinas municipales los guías bilingües envían el formato diligencia para que de manera inmediata por correo electrónico a la Jefe de Información y Atención al Usuario para su gestión y respuesta en los tiempos.                                                                                                                          | Jefe de Información y Atención al Usuario – SIAU | Correo electrónico                                          |
| 4.  | Analizar y gestionar la solución con las dependencias o actores necesarios para dar solución a PQRS.                                                                                                                                                                                                                                                 | Jefe de                                          | Solicitud de usuario                                        |

|                                           |                                                                |                   |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                 | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud / Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 28 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

|    |                                                                                                                                                       |                                                  |                                   |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|
|    |                                                                                                                                                       | Información y Atención al Usuario – SIAU         |                                   |
| 5. | Emitir y enviar la respuesta al usuario o afiliado a través de mensajería institucional o correos electrónicos.                                       | Jefe de Información y Atención al Usuario – SIAU | Envío de respuesta                |
| 6. | Entregar respuesta, con recibido del afiliado, usuario ente de control u otros y remitir recibido a la oficina de Información y atención al Afiliado. | Guía Bilingüe                                    | Radicado de respuesta del usuario |
| 7. | Realizar y enviar informe de las PQRS y sugerencias, comunicando las razones más frecuentes detectadas de insatisfacción.                             | Jefe de Información y Atención al Usuario – SIAU | Informe de PQRS                   |

### 7.3 BUZÓN DE SUGERENCIAS

| N.º | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES                                                                                                                         | RESPONSABLE                                      | REGISTRO                                    |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1.  | Planear y realizar el cronograma de apertura de buzón de sugerencias, indicando las fechas y horarios de apertura.                                     | Jefe de Información y Atención al Usuario – SIAU | Cronograma de apertura buzón de sugerencias |
| 2.  | Verificar la presencia de los Integrantes de la Alianza de usuarios o usuarios de la EPSI ANAS WAYUU.                                                  | Guía Bilingüe                                    | Lista de asistencia o Acta de reunión       |
| 2.1 | En caso de que los integrantes de la Alianza de usuarios no asistan se notificara al Jefe de Información y Atención al Usuario para su reprogramación. | Guía Bilingüe                                    | Correo electrónico                          |
| 3.  | Apertura del Buzón, y diligenciar el acta discriminando el número y tipos de                                                                           | Guía Bilingüe                                    | Acta de apertura                            |

|                                           |                                                                |                   |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                 | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud / Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 29 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

|    |                                                                                                                                                                                   |                                                  |                          |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------|
|    | comunicación encontrados con la recolección de la firma de los testigos.                                                                                                          |                                                  |                          |
| 4. | Enviar semanalmente acta con sus respectivos soportes al Jefe de Información y Atención al Usuario mediante comunicación interna, durante los tres días siguientes a la apertura. | Guía Bilingüe                                    | Envío acta de apertura   |
| 5. | Realizar la recepción del acta y los soportes, verificación de las comunicaciones de los afiliados y la generación de la respuesta a los que se considere necesario Quejas.       | Jefe de Información y Atención al Usuario – SIAU | Copia de acta y soportes |
| 6. | Enviar las Respuestas por correo electrónico o al Guía Bilingüe para la entrega y consecución del recibido en copia de respuesta.                                                 | Jefe de Información y Atención al Usuario – SIAU | Copia de respuesta       |
| 7. | Entregar Respuesta y enviar la copia del recibido al Jefe de Información y Atención al Usuario.                                                                                   | Guía Bilingüe                                    | Copia de respuesta       |

#### 7.4 CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO, DEL PACIENTE Y CARTA DE DESEMPEÑO

| N.º | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES                                                                                              | RESPONSABLE                      | REGISTRO                                            |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 1.  | Recibir la solicitud de afiliación a la EPSI ANAS WAYUU.                                                                    | Guía Bilingüe                    | Solicitud de afiliación                             |
| 2.  | Entregar los requisitos, cartas de derechos y deberes y desempeño y cuestionario que evalúa la comprensión de estos textos. | Guía Bilingüe                    | Registro de documentos                              |
| 3.  | Recibir formularios y/o listado censal, documentos de identidad, certificado de SISBEN y cuestionarios de evaluación        | Técnico de Afiliación y Registro | Acta de reunión, registro de soportes y formularios |

|                                           |                                                                |                   |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                 | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud / Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 30 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                  |                                   |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
|     | diligenciados, aclarar aquellos temas no comprendidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                  |                                   |
| 4.  | Si es continuar proceso de afiliación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Técnico de Afiliación y Registro | Proceso de afiliación             |
| 4.1 | <b>Nota:</b> Para los afiliados antiguos se deben entregar las cartas de derechos y deberes y desempeño y el cuestionario que evalúa la comprensión de estos textos en las actividades educativas que adelante la <b>EPSI ANAS WAYUU</b> , en las comunidades indígenas, red de servicios de salud y oficinas de atención al usuario. | Guía Bilingüe                    | Registro de entrega               |
| 5.  | Enviar las actas y cuestionarios de evaluación al área de afiliación y registros.                                                                                                                                                                                                                                                     | Guía Bilingüe                    | Registro de actas y cuestionarios |
| 6.  | Registrar y archivar el número de entregas de cartas de derechos y desempeño y cuestionarios diligenciados.                                                                                                                                                                                                                           | Técnico de Afiliación y Registro | Documentos de registro            |

## 7.5 ASOCIACIÓN NACIONAL DE ALIANZA DE USUARIOS Y ALIANZAS DE USUARIOS MUNICIPALES

| N.º | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES                                                                                                                 | RESPONSABLE                                      | REGISTRO                               |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1.  | Planear y realizar cronograma para la constitución, reestructuración y/o capacitación mensual de la Asociación Nacional y Alianza de Usuarios. | Jefe de Información y Atención al Usuario – SIAU | Cronograma de capacitación             |
| 2.  | Realizar la Convocatoria Pública y realizar para la asamblea de usuarios o afiliados de ANAS WAYUU con el fin de                               | Jefe de Información y Atención al Usuario – SIAU | Convocatorias por los distintos medios |

|                                           |                                                                |                   |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                 | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud / Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 31 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                  |                                                                 |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|     | constituir y/o reestructurar la Asociación Nacional y la alianza de usuarios.                                                                                                                                                                             |                                                  |                                                                 |
| 3.  | Propiciar para que los afiliados que concurren a la Asamblea Elijan libremente a los representantes de la Asociación y Alianzas de Usuarios con su respectiva firma del Acta de constitución.                                                             | Jefe de Información y Atención al Usuario – SIAU | Acta de constitución                                            |
| 3.1 | En caso de que durante la asamblea no se postulen la cantidad de miembros necesarios se realizara nueva convocatoria para los la elección de los miembros faltantes.                                                                                      | Jefe de Información y Atención al Usuario – SIAU | Cronograma de segunda convocatoria                              |
| 4.  | Invitar a los Integrantes a las Capacitaciones programadas y exponer el cronograma de capacitación mensual.                                                                                                                                               | Guía Bilingüe                                    | Acta de reunión y cronograma de capacitación                    |
| 5.  | Realizar las capacitaciones y registro de asistencia con el respectivo envío mensual al Jefe de Información y Atención al Usuario.                                                                                                                        | Guía Bilingüe                                    | Acta de capacitación                                            |
| 6.  | Realizar la recepción, análisis, generación y entrega del informe a la Dirección de Servicios en Salud de las posibles observaciones o manifestaciones de insatisfacción de los integrantes de la Asociación y Alianza de Usuarios de la EPSI ANAS WAYUU. | Jefe de Información y Atención al Usuario – SIAU | Envío de actas a los equipos de salud según los casos expuestos |
| 7.  | En caso de insatisfacción de los usuarios se debe enviar el informe a los equipos de salud de la EPSI, los cuales deben responder formalmente mediante documento, para la realización del seguimiento.                                                    | Jefe de Información y Atención al Usuario – SIAU | Correo electrónico                                              |

|                                           |                                                                |                   |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                 | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud / Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 32 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

## 7.6 CAPACITACIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS

| N.º | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES                                                                                                                                                                            | RESPONSABLE                                      | REGISTRO                          |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.  | Planear y generar las metas mínimas de usuarios a capacitar semestralmente en los municipios de acuerdo a la población afiliada.                                                                          | Jefe de Información y Atención al Usuario – SIAU | Plan de acción                    |
| 2.  | Socializar y enviar las metas a los guías municipales mediante comunicación interna.                                                                                                                      | Jefe de Información y Atención al Usuario – SIAU | Comunicado interno                |
| 3.  | Educar a los usuarios en los temas programados y enviar al Jefe de Información y Atención al Usuario de forma mensual para su revisión y consolidación mediante comunicación interna.                     | Guía Bilingüe                                    | Registro de asistencias y/o actas |
| 4.  | Realizar la recepción de las Acciones educativas, y verificar el cumplimiento de cada municipio.                                                                                                          | Jefe de Información y Atención al Usuario – SIAU | Verificación y consolidación      |
| 4.1 | En caso de no cumplimiento de la meta mínima el guía bilingüe se deberá realizar las faltantes.<br><b>Nota:</b> El Jefe de Información y Atención al Usuario deberá realizar seguimiento al cumplimiento. | Guía Bilingüe                                    | Registro de acciones educativas   |
| 5.  | Socializar Informe de gestión.                                                                                                                                                                            | Jefe de Información y Atención al Usuario – SIAU | Informe de Gestión                |

|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |



|          |              |                                                                      |                                                                                     |
|----------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Código:  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| Versión: | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| Página:  | 33 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

## 7.7 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

| N.º | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                                          | RESPONSABLE                                      | REGISTRO                                |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1.  | Planear y generar las metas mínimas de usuarios a encuestar semestralmente en los municipios de acuerdo a la población afiliada.                                                                                                                        | Jefe de Información y Atención al Usuario – SIAU | Plan de muestreo                        |
| 2.  | Socializar y enviar las metas a los guías municipales mediante comunicación interna.                                                                                                                                                                    | Jefe de Información y Atención al Usuario – SIAU | Comunicado interno                      |
| 3.  | Aplicar las encuestas y enviar al Jefe de Información y Atención al Usuario de forma mensual para su revisión y tabulación mediante comunicación interna.                                                                                               | Guía Bilingüe                                    | Registro de encuestas                   |
| 4.  | Realizar la recepción de las encuestas, y verificar el cumplimiento de cada municipio y correcto diligenciamiento.                                                                                                                                      | Jefe de Información y Atención al Usuario – SIAU | Verificación y tabulación de resultados |
| 4.1 | En caso de no cumplimiento de la meta mínima el guía bilingüe se deberá realizar las faltantes.<br><b>Nota:</b> el Jefe de Información y Atención al Usuario deberá realizar seguimiento al cumplimiento.                                               | Guía Bilingüe                                    | Registro de encuestas                   |
| 5.  | Tabular y analizar las encuestas de generación y entrega del informe mensual de los resultados de las encuestas y plan de mejoramiento a las IPS comprometidas y al Auditor Medico de Calidad de la EPSI, identificando las causas de inconformidad más | Jefe de Información y Atención al Usuario – SIAU | Verificación y tabulación de resultados |

|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 34 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

|  |                                                                            |  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | frecuentes y posibles inconsistencias presentadas con la red de servicios. |  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------|--|--|

## 8. MATERIALES NECESARIOS

- ✓ Oficinas administrativas al interior de la entidad.
- ✓ Muebles de oficina.
- ✓ Herramientas de oficina (grapadora, saca grapas, perforadora, entre otros).
- ✓ Teléfono o celular.
- ✓ Archivadores.
- ✓ Computadores.
- ✓ Aplicaciones de apoyo.
- ✓ Internet.
- ✓ Conexiones periféricas.
- ✓ Impresora.
- ✓ Papelería (hojas, notas adhesivas, bloc de notas, agenda, entre otros).

## 9. ENTRADAS

- ✓ Solicitud del usuario o afiliado verbal y/o escrita.
- ✓ Sistema de información de la EPSI.
- ✓ Informes de gestión por dirección.
- ✓ Novedad de afiliación.

## 10. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS

- ✓ Planilla de registro de atención diaria.
- ✓ Novedad original de afiliación y copia de documentos soporte.
- ✓ Actas de capacitación y/o reunión según sea el caso.
- ✓ Planilla de registro de capacitación de usuarios.
- ✓ Respuesta a peticiones, queja, reclamo y sugerencia.
- ✓ Consolidado mensual de peticiones, queja, reclamo y sugerencia.
- ✓ Encuesta de satisfacción diligenciada y tabulación, análisis e informe de encuestas de satisfacción.

| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 35 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

- ✓ Respuesta a los usuarios de las comunicaciones entregadas mediante el buzón de sugerencias.
- ✓ Acta de apertura de buzón de sugerencias.
- ✓ Acta de apertura y planilla de registro de asistencia a capacitación de integrantes de alianza.
- ✓ Acta de entrega de carta de derechos del afiliado y carta de desempeño y
- ✓ Cuestionario de evaluación.

## 11. RESPONSABLES POR LA SOCIALIZACIÓN DE ESTOS PROCESOS

- ✓ Director de Servicios en Salud.
- ✓ Jefe de Información y Atención de Usuario – SIAU.

## 12. RESPONSABLES POR LA EJECUCIÓN

- ✓ Jefe de Información y Atención de Usuario – SIAU.
- ✓ Guía Bilingüe.

## 13. INDICADORES

| Nº | PROCEDIMIENTO                                                                                     | NUMERADOR                                                   | DENOMINADOR                                 | INDICADOR | FRECUENCIA DE USO |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------|-------------------|
| 1. | Participación mensual de la atención en cada una de las oficinas de Anas Wayuu                    | Número de personas atendidas mensualmente por municipio     | Total de población afiliada en el municipio | 100%      | Mensual           |
| 2. | Participación de la atención por solicitud de novedades en cada una de las oficinas de Anas Wayuu | Número de personas que realizaron novedades en el municipio | Total de personas atendidas en el municipio | 100%      | Mensual           |
| 3. | Cumplimiento en la solución y respuestas a los                                                    | Número de soluciones y respuestas a                         | Número total de quejas recepcionadas        | 100%      | Mensual           |

|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 36 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

|    | afiliados que presentan quejas                                                                               | quejas emitidas                                                                   |                                                                       |      |         |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------|---------|
| 4. | Participación de cada municipio en la recepción de quejas y sugerencias                                      | Total de quejas recepcionadas en la EPSI                                          | Número de Quejas recepcionadas por cada municipio                     | 100% | Mensual |
| 5. | Cumplimiento de la aplicación de encuestas de satisfacción en cada uno de los municipios donde opera la EPSI | Número de encuestas realizadas para cada municipio donde opera la EPSI            | Total de encuestas programadas por municipio donde opera la EPSI      | 90%  | Mensual |
| 6. | Capacitación de usuarios en cada uno de los municipios donde opera la EPSI                                   | Número de usuarios capacitados por municipio donde opera la EPSI                  | Total de capacitaciones programadas por municipio donde opera la EPSI | 90%  | Mensual |
| 7. | Participación de cada municipio en la utilización del Buzón de Sugerencias                                   | Número de Comunicaciones recibidas mediante el Buzón de Sugerencias por municipio | Total de comunicaciones recibidas en la EPSI                          | 100% | Mensual |
| 8. | Cumplimiento plan de acción política de participación social en salud                                        | Total actividades realizadas                                                      | Total actividades programadas                                         | 90%  | Anual   |
| 9. | Capacitación de usuarios en cada uno de los municipios donde opera la EPSI                                   | Número de usuarios capacitados por municipio donde opera la EPSI                  | Total de capacitaciones programadas por municipio donde opera la EPSI | 90%  | Mensual |

|                                           |                                                                |                   |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                 | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud / Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 37 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

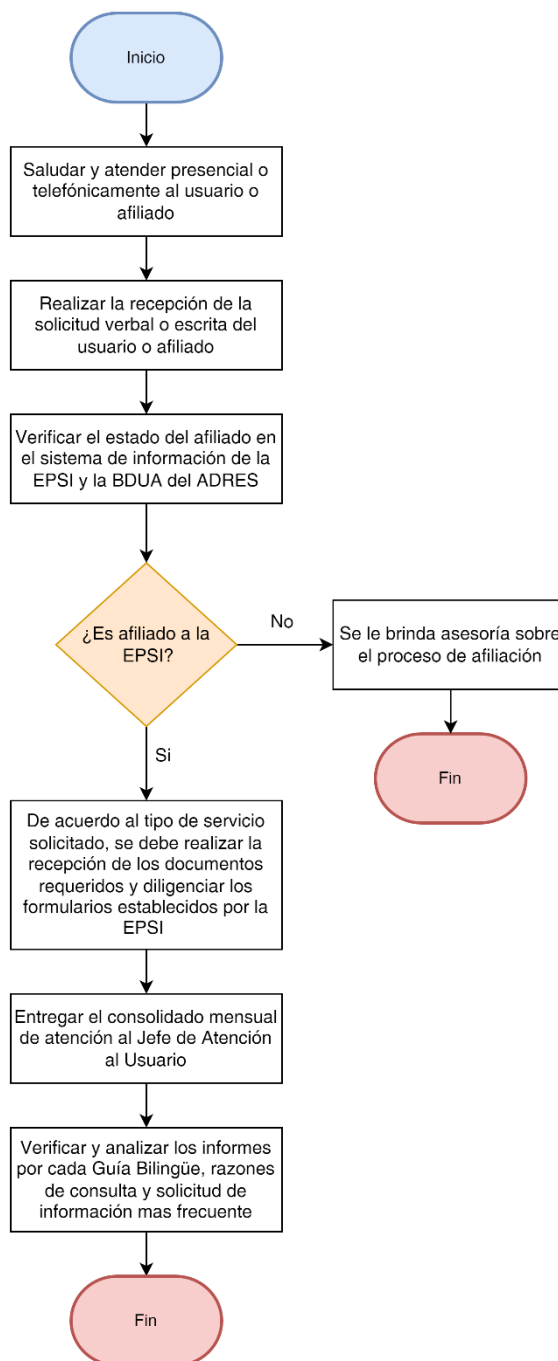
|     |                                                                                                              |                                                                        |                                                                  |      |            |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------|------------|
| 10. | Cumplimiento de la aplicación de encuestas de satisfacción en cada uno de los municipios donde opera la EPSI | Número de encuestas realizadas para cada municipio donde opera la EPSI | Total de encuestas programadas por municipio donde opera la EPSI | 90%  | Trimestral |
| 11. | Cumplimiento de la realización Rendición de Cuentas                                                          | Numero de Audiencias programadas                                       | Total audiencias realizadas                                      | 100% | Anual      |

|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 38 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

## 14. FLUJOGRAMA

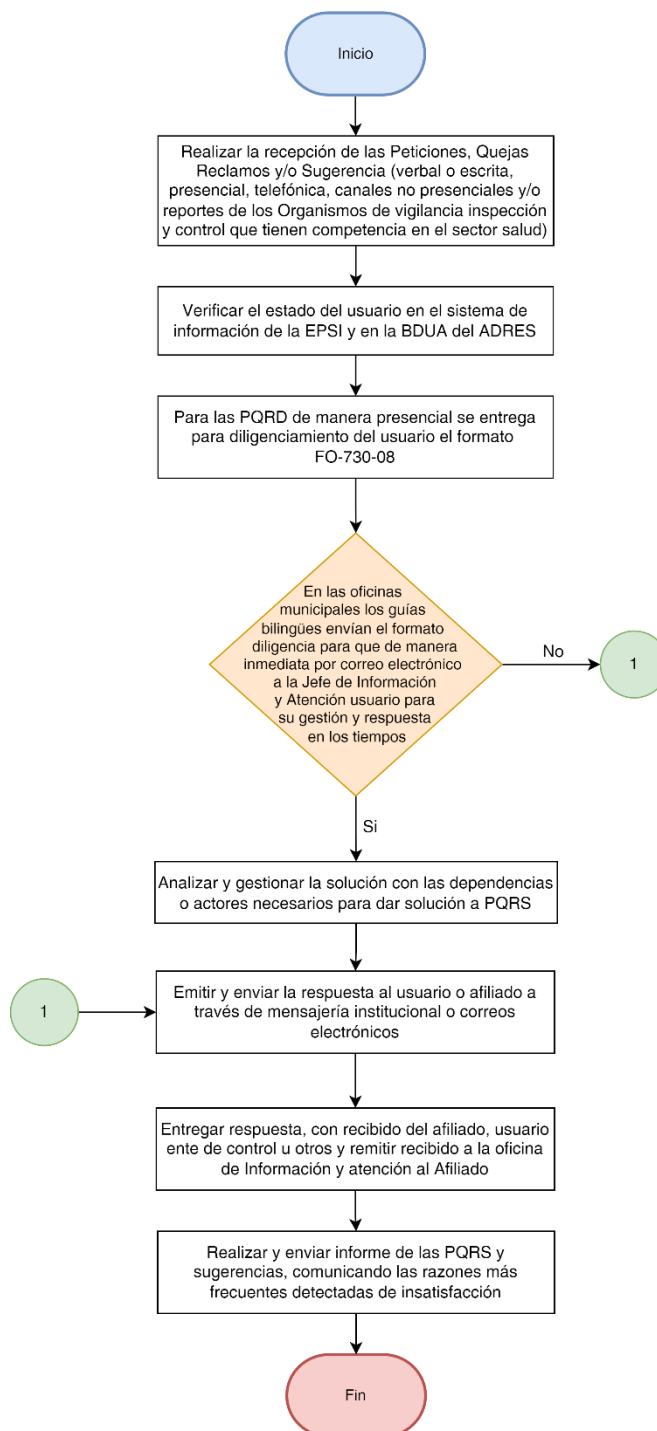
### 14.1 ATENCIÓN AL USUARIO



|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 39 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

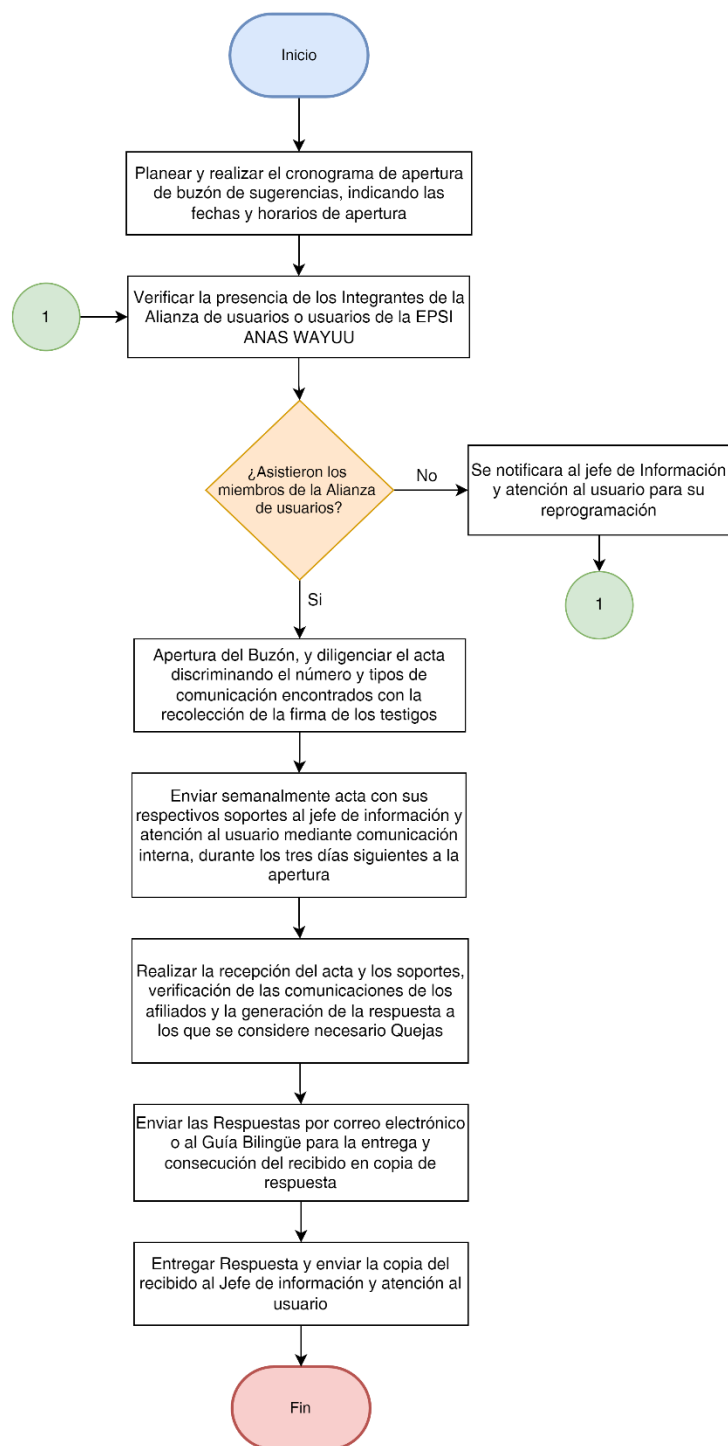
## 14.2 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



|                                           |                                                                |                   |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                 | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud / Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 40 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

### 14.3 BUZÓN DE SUGERENCIAS

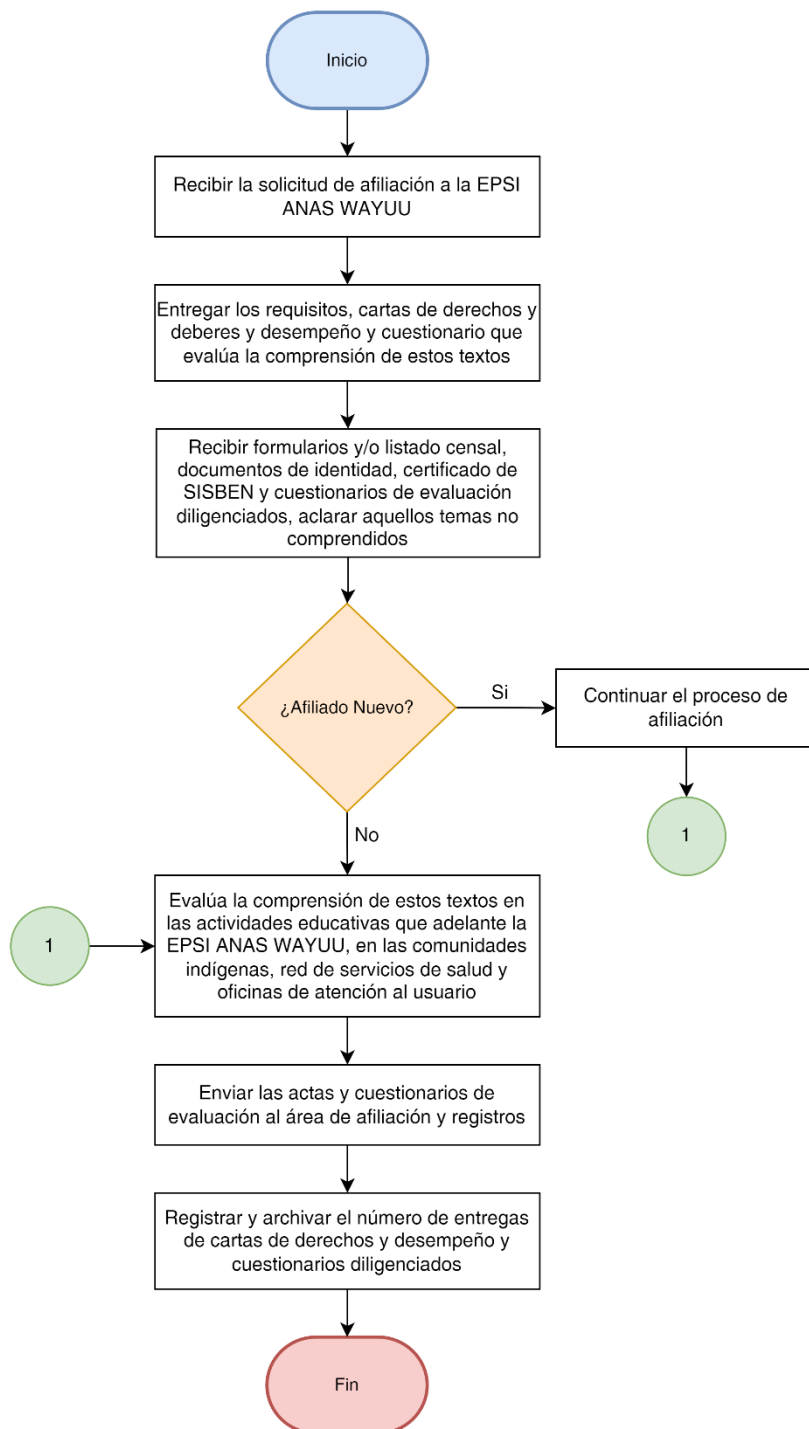


|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |



|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 41 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

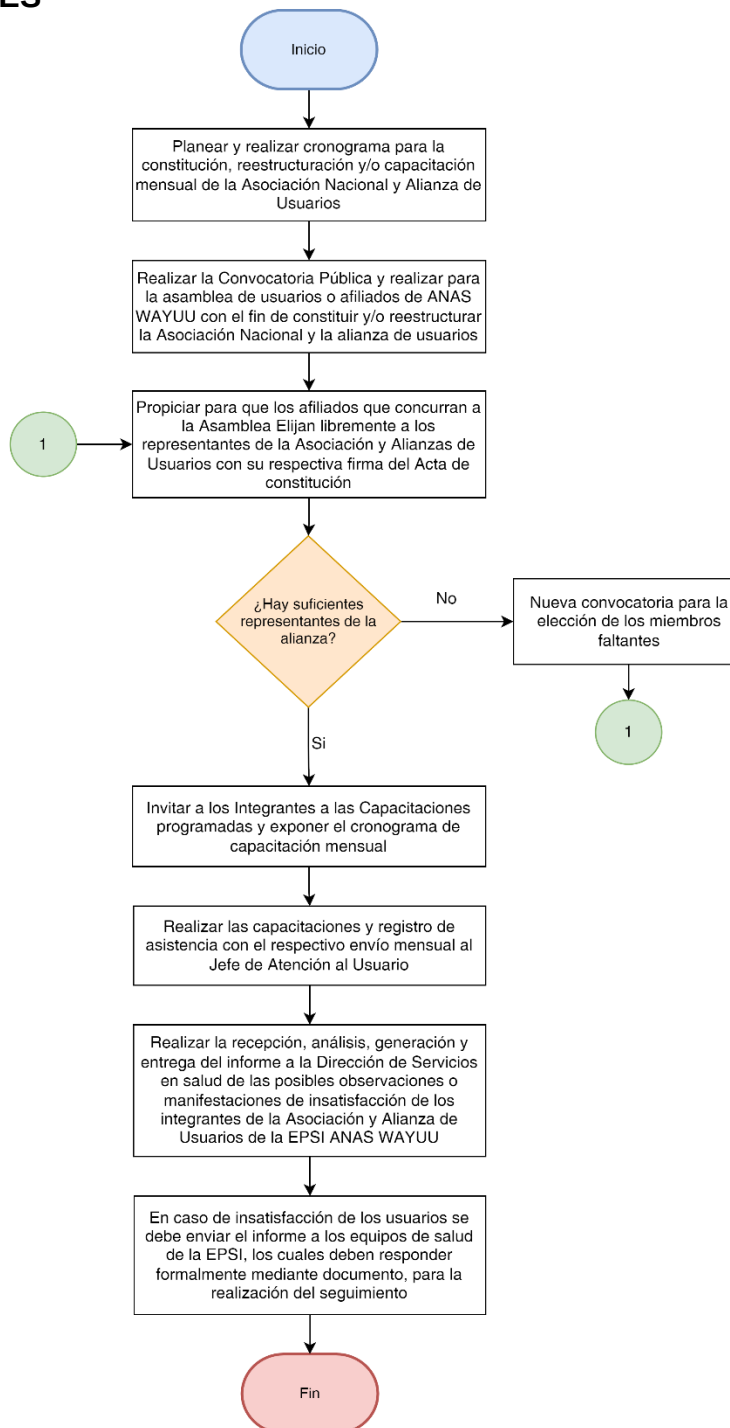
#### 14.4 CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO, DEL PACIENTE Y CARTA DE DESEMPEÑO



|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 42 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

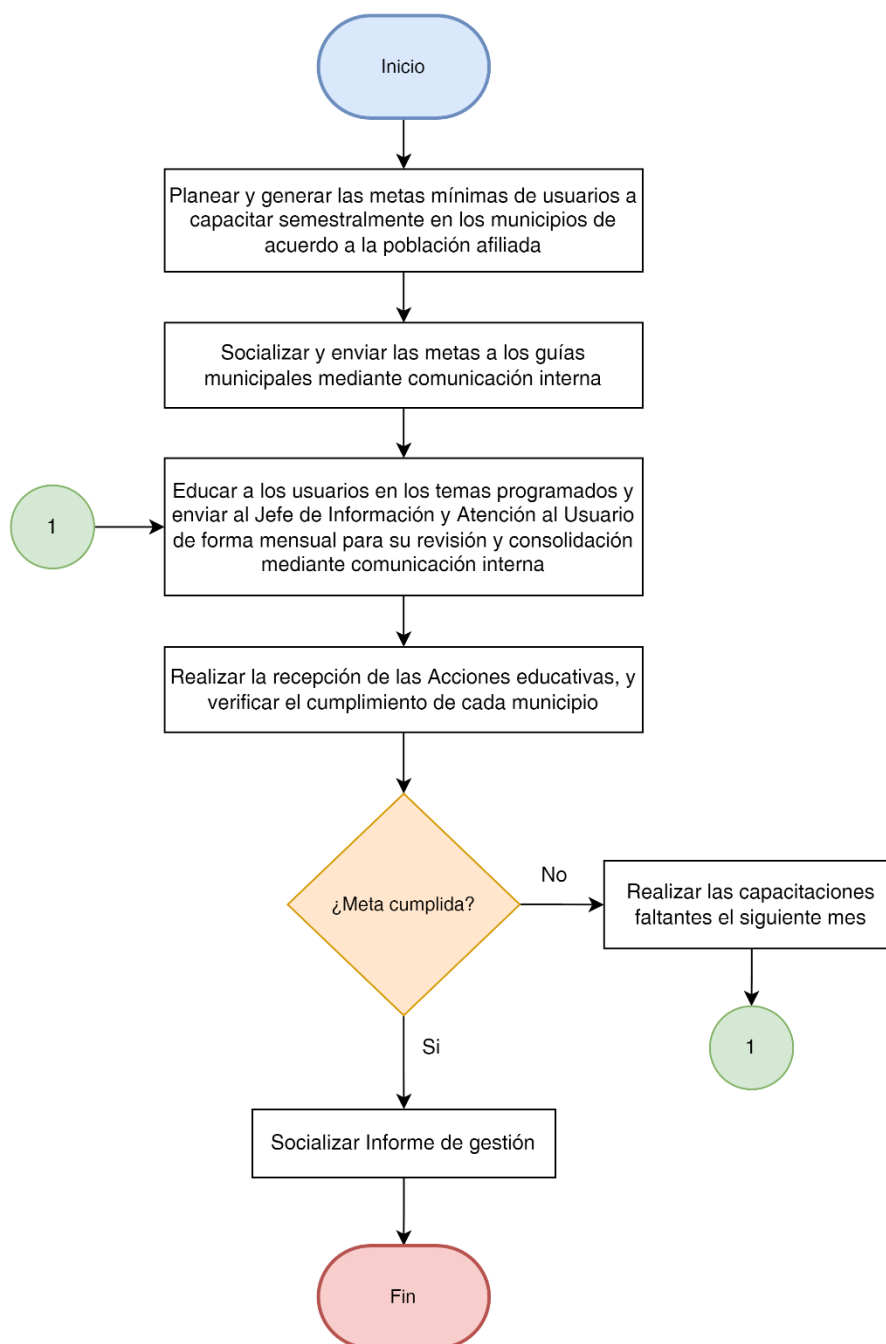
## 14.5 ASOCIACIÓN NACIONAL DE ALIANZA DE USUARIOS Y ALIANZAS DE USUARIOS MUNICIPALES



|                                           |                                                                |                   |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                 | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud / Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 43 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

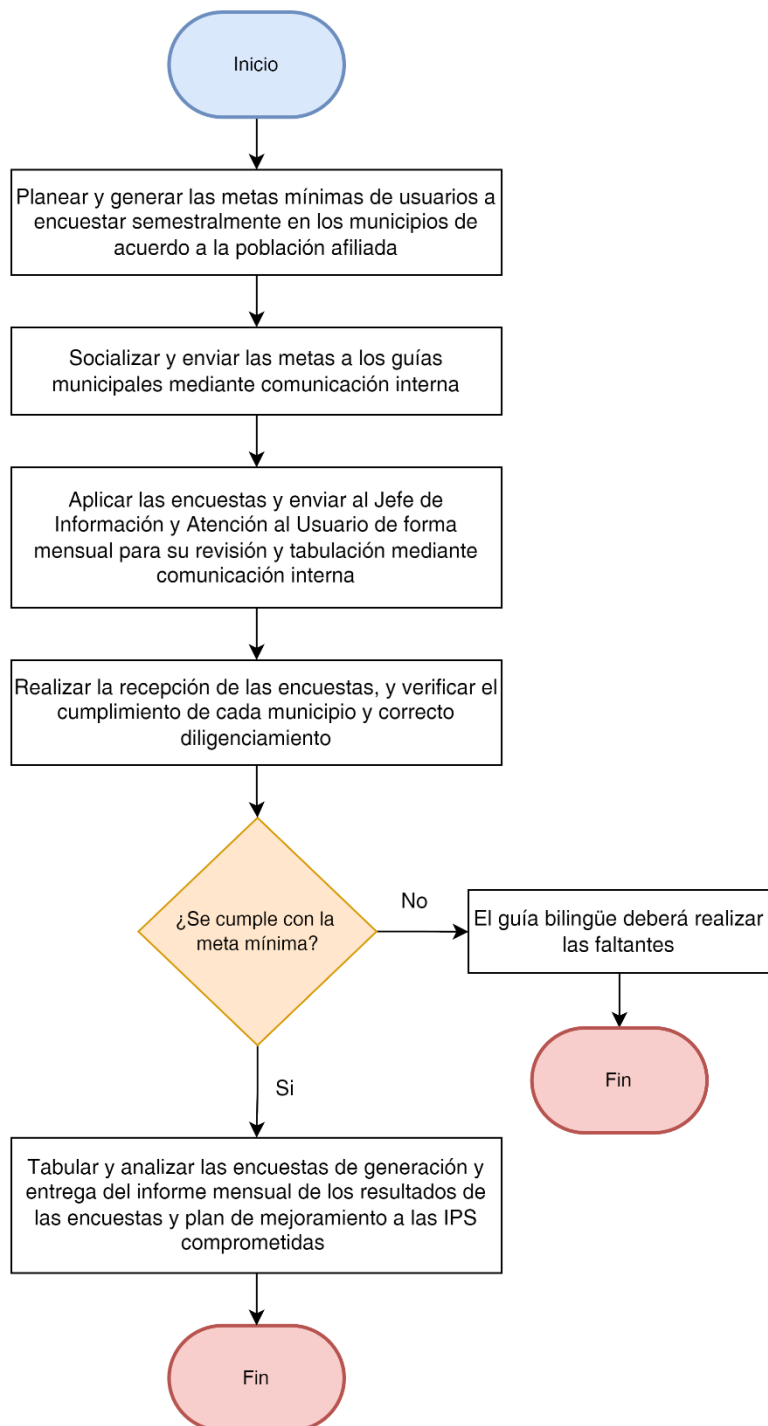
## 14.6 CAPACITACIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS



|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 44 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

## 14.7 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 45 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

## 15. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | PAGINAS               | FECHA DE CREACIÓN | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIOS                                                                                                                                                                                                             |
|---------|-----------------------|-------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.0     | No aplica             | 27/08/2004        | No aplica              | Creación                                                                                                                                                                                                                            |
| 2.0     | Cincuenta y seis (56) | 27/08/2004        | 17/12/2013             | Actualización                                                                                                                                                                                                                       |
| 3.0     | Setenta (70)          | 17/12/2013        | 16/04/2014             | Actualización                                                                                                                                                                                                                       |
| 4.0     | Setenta (70)          | 16/04/2014        | 21/10/2015             | Actualización                                                                                                                                                                                                                       |
| 5.0     | Cincuenta y Dos (2)   | 21/10/2015        | 15/02/2019             | Modificación de logo, Código de Proceso, políticas y normas internas, marco legal, actividades, flujogramas y anexos.                                                                                                               |
| 5.1     | Cincuenta y Dos (2)   | 27/08/2004        | 06/05/2021             | Modificación al flujograma.                                                                                                                                                                                                         |
| 6.0     | Cincuenta y ocho (58) | 06/05/2021        | 06/04/2022             | Actualización en numeral 5.1 de descripción de las actividades de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, marco normativo, actualizaciones menores en el numeral 4 de normas y políticas internas, inclusión del numeral 5.6.3. |
| 7.0     | Cuarenta y siete (47) | 06/04/2022        | 29/08/2023             | Actualización en numeral 5.1 Oficinas de atención al usuario, descripción de actividades y flujogramas.                                                                                                                             |

|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |

|                 |              |                                                                      |                                                                                     |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código:</b>  | MP-620-01    | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU</b> |  |
| <b>Versión:</b> | 9.0-29-07-25 |                                                                      |                                                                                     |
| <b>Página:</b>  | 46 de 46     |                                                                      |                                                                                     |

|     |                       |            |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-----------------------|------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.1 | Cuarenta y cinco (45) | 06/04/2022 | 23/07/2024 | Actualización en numeral 6.1 Canales de atención presencial.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7.2 | Cuarenta y cinco (45) | 06/04/2022 | 08/08/2024 | Actualización en la denominación de cargos y numerales 14.1 Atención al usuario, 14.2 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, 14.3 Buzón de sugerencias, 14.4 Carta de derechos y deberes del afiliado, del paciente y carta de desempeño, 14.5 Asociación nacional de alianzas de usuarios y alianzas de usuarios municipales, 14.6 Capacitación de los usuarios externos, 14.7 Encuesta de satisfacción. |
| 7.3 | Cuarenta y cinco (45) | 06/04/2022 | 12/11/2024 | Actualización en la denominación de cargos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8.0 | Cuarenta y cinco (45) | 12/11/2024 | 20/01/2025 | Se actualiza en el documento logo de la Supersalud según lo dispuesto por la Circular Externa 2024151000000013-5 de 2024.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9.0 | Cuarenta y Seis (46)  | 20/01/2025 | 29/07/2025 | Actualización del numeral 4. Macro legal, numeral 6.1 Canales de atención presencial, numeral 6.2.1.1 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS y numeral 6.7.3 Capacitación a los usuarios.                                                                                                                                                                                                           |

|                                           |                                                                   |                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Elabora:</b>                           | <b>Revisa:</b>                                                    | <b>Aprueba:</b>   |
| Jefe de Información y Atención al Usuario | Director de Servicios en Salud /<br>Jefe de Gestión de la Calidad | Consejo Directivo |