

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.	Código: MA-SIAU-001
		Versión: 006
		Fecha: 27/02/2026

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.	3
2. OBJETIVO.	3
2.1 Objetivos específicos.	3
3. ALCANCE.	4
4. ENFOQUE DIFERENCIAL.	4
5. DEFINICIONES.	4
6. REQUISITOS LEGALES.	7
7. TALENTO HUMANO.	9
8. DESCRIPCIÓN.	10
8.1 Plataforma estratégica de la Oficina SIAU.	10
8.1.1 Misión y Visión de la Oficina SIAU.	10
8.1.2 Código de integridad.	10
8.1.3 Dimensiones de intervención.	13
8.1.4 Componentes: Ventanilla hacia adentro y hacia afuera.	14
8.1.5 Política de Humanización.	15
8.2 Canales de atención al usuario.	16
8.3 Gestión de expresiones (PQRF).	17
8.3.1 Recepción y Captación.	17
8.3.2 Clasificación por Categoría de Riesgo.	17
8.3.3 Otros Términos Legales (Ley 1755 de 2015).	17
8.3.4 Gestión Interna y Trazabilidad.	17
8.3.5 Emisión de Respuesta de Fondo.	18
8.3.6 Cierre Administrativo.	18
8.4 Medición de la satisfacción.	18
8.4.1 Metodología de Aplicación.	18
8.4.2 Criterios Éticos y Advertencias de Diligenciamiento.	19
8.4.3 Mecanismos de Medición e Informes.	19
8.4.4 Estructura y aplicación del instrumento (FT-SIAU-001).	19
8.5 Participación social en salud.	20
8.5.1 Ejes de Intervención Institucional.	20
8.5.2 Relación con el SIAU.	21
8.6 Derechos y deberes de los usuarios.	21
8.6.1 Derechos de los Pacientes.	21
8.6.2 Deberes de los Pacientes.	22
8.7 Apoyo en el Trámite de Afiliación a EPS (Afiliación de Oficio y Efectiva).	22

9. MECANISMOS DE MEDICIÓN.....	23
10. DOCUMENTOS ASOCIADOS.	23
11. REFERENCIAS.	24
12. CONTROL DE CAMBIOS.	25
13. REVISIÓN Y APROBACIÓN INICIAL DEL DOCUMENTO.	25
14. ANEXOS.....	26

1. INTRODUCCIÓN.

La E.S.E. Hospital La María, en su compromiso con la excelencia y la humanización de los servicios de salud, reconoce que el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es el eje articulador entre la institución y sus pacientes. Este manual se constituye como la herramienta técnica y operativa que define las pautas para garantizar una comunicación asertiva, el respeto por los derechos de los ciudadanos y la mejora continua de la calidad percibida.

El presente documento establece los procedimientos para la gestión integral de las necesidades de los usuarios, desde la recepción de sus inquietudes hasta el análisis de la satisfacción a través de mecanismos técnicos de medición. En un entorno de salud complejo, el SIAU actúa como el garante de la transparencia y la participación ciudadana, permitiendo que la voz del usuario sea el insumo principal para la transformación institucional.

A través de la implementación de este manual, el Hospital La María busca no solo cumplir con los estándares normativos vigentes, sino superar las expectativas de quienes depositan su confianza en nuestra atención, promoviendo siempre un trato digno, oportuno y humano.

2. OBJETIVO.

Contribuir al fortalecimiento de las relaciones de confianza entre el usuario/ciudadanía y la E.S.E Hospital La María, mediante el mejoramiento de la prestación de servicios y funciones administrativas, para garantizar la satisfacción ciudadana

2.1 Objetivos específicos.

- Fortalecer la confianza entre el usuario y el hospital mediante la mejora continua de los servicios y funciones administrativas.
- Garantizar una atención basada en la Política de Humanización, brindando un trato digno, empático y "con amor por la vida".
- Promover la Participación Social en Salud, facilitando que la comunidad ejerza su derecho a la veeduría y el control de los servicios.
- Velar por el cumplimiento y socialización de las normas, procesos y protocolos de atención al usuario.
- Monitorear los niveles de satisfacción y recomendación para orientar las decisiones de mejora institucional.
- Consolidar la estructura organizacional del SIAU para una coordinación eficiente en la atención a la ciudadanía.

3. ALCANCE.

El presente manual es de obligatorio cumplimiento para todos los servicios y áreas de la E.S.E. Hospital La María. El alcance del sistema comprende el ciclo completo de atención, el cual inicia con la identificación de las necesidades, expectativas o expresiones (PQRSF) de los usuarios y el alistamiento de los mecanismos de medición de satisfacción. El proceso se desarrolla a través de la gestión, trámite y resolución de dichas solicitudes, y finaliza con la notificación de la respuesta efectiva al ciudadano, la tabulación de los indicadores de percepción y la entrega de informes técnicos que orientan la toma de decisiones para la mejora continua del servicio.

4. ENFOQUE DIFERENCIAL.

La E.S.E Hospital La María garantiza la atención con enfoque diferencial a todos sus usuarios y sus familias, respetando su diversidad cultural, étnica, de género, orientación sexual, edad, condición social, discapacidad o situación de vulnerabilidad (PR-PPA-015). Durante el proceso de atención, el personal está capacitado para identificar estas condiciones y activar los protocolos institucionales que aseguren una atención humanizada, digna, segura y oportuna, en concordancia con los derechos y deberes de los usuarios.

5. DEFINICIONES.

- **Derecho de petición:** El derecho fundamental de petición consiste en la facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada, de formular solicitudes o de pedir copia de documentos no sujetos a reserva y a su vez obtener de las autoridades competentes una pronta y completa respuesta dentro de los términos previstos en la ley.
- **Modalidades del derecho de petición:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, por motivos de interés general o particular, y a obtener de estas una respuesta oportuna, clara y completa sobre lo solicitado.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la E.S.E Hospital La María, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copia de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación. Las tutelas no se encuentran dentro de este tipo de actuaciones, por lo que su trámite se hará por una ruta diferente al de las peticiones.

- **Clasificación de las peticiones.**
 - a) **En interés general:** Cuando la resolución del asunto interesa a una comunidad o grupo de personas indeterminado.
 - b) **En interés particular:** Cuando la resolución del asunto interese al peticionario o grupo de personas determinadas.
 - c) **De información:** Aquella a través de la cual se pretende el acceso a la información sobre actuaciones de la entidad o sobre documentos relativos a las funciones de su competencia, siempre que estos no tengan carácter reservado de acuerdo con las disposiciones legales.
 - d) **De consulta:** Aquella a través de la cual se solicita la interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de las funciones, conforme con las competencias de la Gobernación de Antioquia.
- **Canales de ingreso de las peticiones:** Las peticiones se reciben y radican por los siguientes canales:
 - ✓ **Presencial.** Se podrá radicar en las taquillas de Gestión Documental o en la oficina de Atención Al Usuario
 - ✓ **Telefónico.** Por medio de la Línea de Atención se reciben y se radican peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
 - ✓ **Virtual.** Se radican las PQRSD, a través de los siguientes medios virtuales: portal, correo electrónico, página web.
- **Asesoría:** Consiste en acompañar sistemáticamente y de manera programada a los ciudadanos de la E.S.E, en temas y campos de competencia institucional.
- **Consulta:** Es la petición mediante la cual el ciudadano somete a consideración de la E.S.E un caso o asunto, para que este emita el correspondiente concepto.
- **Reclamo:** Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.
- **Reclamo de riesgo simple:** Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.
- **Reclamo de riesgo priorizado:** Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.
- **Reclamo de riesgo vital:** Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.	Código: MA-SIAU-001
		Versión: 006
		Fecha: 27/02/2026

alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

- **Queja:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.
- **Queja anónima:** Se asimila a la denominación anterior de queja, pero al no identificarse se dará un tratamiento diferente donde se responderá en los canales definidos por la entidad
- **Correspondencia:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario.
- **Canales de atención:** Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la E.S.E, a través de los cuales el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones; o solicitar acceso a trámites, servicios, programas y/o proyectos sobre temas de competencia de la entidad. Se estructura bajo varios medios integrales: canal presencial, canal telefónico y canal virtual.
- **Canal presencial:** Permite el contacto directo de los clientes-ciudadanos con el personal de la E.S.E, cuando acceden a las instalaciones físicas de la entidad, para obtener algunos de los servicios, trámites, programas o proyectos que ésta ofrece, o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias, así mismo la Administración pone a disposición de la ciudadanía buzones de sugerencias que se encuentran ubicados en los lugares donde se presenta atención a la ciudadanía.
- **Canal telefónico:** Medio de contacto donde la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, planes, programas, proyectos y eventos que desarrolla la ESE, al igual permite formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones; se cuenta con la Línea de Atención a la Ciudadanía
- **Canal virtual:** Permite la interacción entre la Administración Departamental y sus clientes ciudadanos, con el fin de brindar y recibir información a través de medios que no exigen su presencia. Utiliza tecnologías de información y comunicación en red mediante el portal web: www.lamaria.gov.co y correo electrónico usuarios@lamaria.gov.co.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.	Código: MA-SIAU-001
		Versión: 006
		Fecha: 27/02/2026

- **Alcance de los conceptos:** Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- **Información general de la entidad:** Los documentos que hacen relación a la E.S.E, las normas que le dan origen y las que definen sus funciones, naturaleza, estructura o el organigrama de la Entidad, podrán ser consultadas en la Oficina de Gestión Documental en el horario laboral, o en la página Web.
- **Información especial y particular:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de estos, siempre que dichos documentos no tengan el carácter de reservado conforme con la Constitución o la Ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional.
- **Petición:** Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.
- **Peticiones entre autoridades:** En aplicación del principio de colaboración armónica cuando se requiera comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, se procederá a solicitar a la entidad que corresponda el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al usuario. Cuando la E.S.E debe dar información a otra entidad pública, se atenderá con prioridad dichas peticiones debiendo resolverlas en un término no mayor de diez (10) días.
- **Formulación de consultas:** Las personas pueden formular consultas escritas ante la E.S.E, en relación con los temas de su competencia y estas deberán resolverse por el competente dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Gestión de Aseguramiento SIAU:** Actividad de orientación, acompañamiento y soporte técnico que brinda la oficina SIAU a los usuarios y sus familias para facilitar la vinculación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).

6. REQUISITOS LEGALES.

- **Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud (Circular 008 de 2018):** Es la norma técnica principal citada en los manuales de la institución. Establece las directrices sobre protección al usuario y los estándares que deben cumplir las EPS e IPS para garantizar la atención ciudadana.
- **Resolución 13437 de 1991:** Constituye el decálogo de los derechos y deberes de los pacientes en Colombia, base del trato digno en el SIAU.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.	Código: MA-SIAU-001
		Versión: 006
		Fecha: 27/02/2026

- **Ley 1755 de 2015:** Regula el Derecho Fundamental de Petición en Colombia. Establece los términos legales para dar respuesta (generalmente 15 días hábiles) y la obligatoriedad de resolver de fondo las solicitudes.
- **Ley 1437 de 2011 (CPACA):** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que dicta las pautas para la recepción y trámite de expresiones ciudadanas ante entidades públicas o que prestan servicios públicos.
- **Ley 1581 de 2012 (Habeas Data):** Norma de protección de datos personales que obliga a las oficinas SIAU a tratar la información del usuario de forma confidencial, permitiendo que el suministro de datos como nombre o celular sea opcional en encuestas para proteger la privacidad.
- **Circular 10-000005 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud:** Estandariza el procedimiento de recepción, trámite y respuesta de las expresiones de los usuarios, con especial énfasis en la protección del derecho a la vida y la eliminación de barreras de acceso en la comunicación entre la institución y el paciente.
- **Ley 1438 de 2011:** Fortalece el enfoque de participación social y establece que el usuario es el centro del sistema de salud.
- **Resolución 2063 de 2017:** Adopta la Política Pública Nacional de Participación Social en Salud, la cual obliga a las instituciones a fomentar espacios de veeduría y control social por parte de la comunidad.
- **Decreto 1757 de 1994:** Organiza las formas de participación ciudadana en el sector salud, incluyendo la creación de las Alianzas o Asociaciones de Usuarios.
- **Ley 100 de 1993 y Ley Orgánica 1122 de 2007:** Definen la calidad de la atención en salud como un principio que incluye la calidez y el respeto por la condición humana.
- **Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud):** Eleva la salud a derecho fundamental y prohíbe cualquier barrera que atente contra la dignidad del paciente, fundamentando el enfoque de "amor por la vida" de la institución.
- **Decreto 2353 de 2015:** Por el cual se unifican y actualizan las reglas de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, se crea el Sistema de Afiliación Transaccional y se definen los instrumentos para garantizar la continuidad en la afiliación y el goce efectivo del derecho a la salud.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.	Código: MA-SIAU-001
		Versión: 006
		Fecha: 27/02/2026

7. TALENTO HUMANO.

El presente manual es de obligatorio cumplimiento para todo el personal que presta sus servicios en la E.S.E. Hospital La María, bajo cualquier modalidad de contratación. El talento humano se organiza de acuerdo con los siguientes roles y responsabilidades dentro del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU):

Equipo Líder y Operativo (Oficina SIAU).

- **Líder de la Oficina SIAU:** Responsable de la implementación, mantenimiento y mejora del sistema. Su rol incluye la coordinación de los canales de atención, el cumplimiento de los términos legales de respuesta a PQRSF y la presentación de informes de satisfacción a la Alta Dirección.
- **Auxiliares de Atención al Usuario:** Responsables de la ejecución directa de cara al ciudadano. Su rol consiste en recibir, radicar y tramitar las PQRSF, aplicar las encuestas de satisfacción, orientar al usuario en los servicios y realizar el seguimiento al cierre de casos.

Talento Humano de Gestión y Respuesta (Nivel Asistencial y Administrativo).

- **Coordinadores de Servicio y jefes de Área:** Responsables de proporcionar la respuesta técnica y de fondo a las peticiones, quejas o reclamos que competen a su servicio. Su rol es fundamental para identificar las causas raíz de las inconformidades y proponer acciones de mejora inmediata.
- **Oficina de Calidad:** Responsable de supervisar que los procesos de atención al usuario se alineen con los estándares de acreditación y seguridad del paciente, validando los indicadores de gestión del SIAU.

Aplicabilidad General (Cultura de Servicio).

- **Personal Asistencial (Médicos, Enfermería, Especialistas):** Responsables de aplicar la Política de Humanización en el trato directo con el paciente, garantizando el respeto por sus derechos y deberes durante la prestación del servicio.
- **Personal de Apoyo (Vigilancia, Servicios Generales y Recepción):** Al ser el primer contacto del usuario con la institución, su rol es de orientación básica, trato cortés y direccionamiento correcto de los ciudadanos hacia la oficina SIAU cuando se requiera.

Nota: Aunque la Oficina SIAU lidere el proceso, todo el talento humano es responsable de la percepción de calidad del usuario, desde que ingresa al hospital (Vigilancia/Recepción) hasta que recibe su respuesta formal (Coordinación/Gerencia).

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.	Código: MA-SIAU-001
		Versión: 006
		Fecha: 27/02/2026

8. DESCRIPCIÓN.

8.1 Plataforma estratégica de la Oficina SIAU.

8.1.1 Misión y Visión de la Oficina SIAU.

La oficina SIAU fundamenta su existencia en ser la voz del usuario dentro del hospital. Alineado con el lema "Con amor por la vida", nuestra misión es humanizar la gestión administrativa, asegurando que el paciente no sea solo un número, sino el centro de nuestra atención. Nuestra visión es consolidarnos como el área líder en transparencia y satisfacción del usuario en la red hospitalaria.

8.1.2 Código de integridad.

En el mes de abril de 2019 se firmó un acuerdo entre la E.S.E Hospital La María y el Departamento Administrativo de la Función Pública con el fin de asesorar el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades de las entidades públicas, y una de esas estrategias es la implementación del Código de Integridad que hace parte la Dimensión Gestión Estratégica de Talento Humano del Modelo Integral de Planeación y Gestión.

Los valores del Código de Integridad adoptados por la E.S.E Hospital La María son los siguientes:

- **HONESTIDAD:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Lo que hago:

- ✓ Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- ✓ Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- ✓ Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- ✓ Denuncio las faltas, delitos o violaciones de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.
- ✓ Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.

Lo que no hago:

- × No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- × No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.

- × No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- × No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.
- **RESPECTO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Lo que hago:

- ✓ Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.
- ✓ Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

Lo que no hago:

- × Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, en ninguna circunstancia.
- × Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- × No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.
- **COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Lo que hago:

- ✓ Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- ✓ Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.
- ✓ Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- ✓ Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- ✓ Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

Lo que no hago:

- × Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- × No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que hago a la ciudadanía. Es un compromiso y orgullo.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.	Código: MA-SIAU-001
		Versión: 006
		Fecha: 27/02/2026

- × No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- × Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.
- **DILIGENCIA:** Cumpro con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Lo que hago:

- ✓ Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- ✓ Cumpro con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- ✓ Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- ✓ Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

Lo que no hago:

- × No malgasto ningún recurso público
- × No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- × No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- × No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.
- **JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Lo que hago:

- ✓ Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- ✓ Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- ✓ Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

Lo que no hago:

- × No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- × No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- × Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.	Código: MA-SIAU-001
		Versión: 006
		Fecha: 27/02/2026

- **HUMANIZACIÓN:** Tengo la capacidad y disposición de ponerme en la situación de los pacientes, familiares y acompañantes para brindarles la mejor experiencia en la prestación del servicio de salud, a través de la práctica continua de los valores institucionales y el respeto a la dignidad humana.

Lo que hago:

- ✓ Actúo siempre con fundamento en los derechos de los pacientes.
- ✓ Atiendo oportunamente y con amabilidad.
- ✓ Soy tolerante y asertivo.
- ✓ Escucho activamente a los pacientes, familiares y acompañantes.

Lo que no hago:

- × No discrimino las personas en razón a su género, religión tendentica política.
- × No ignoro las quejas y/o solicitudes de los pacientes, familiares y acompañantes.
- × No priorizo intereses personales a los colectivos.

El Código de Integridad para la E.S.E Hospital La María se encuentra publicado en la página web de la institución y se tiene incorporado al plan de inducción y reinducción de la organización.

8.1.3 Dimensiones de intervención.

Para la E.S.E. Hospital La María, los ámbitos de intervención del SIAU se estructuran bajo las siguientes dimensiones, asegurando un alcance integral en la gestión pública:

- **Ciudadanía:** Entendida como la condición que reviste de derechos y deberes a los miembros de la comunidad dentro de un territorio. La institución enfoca sus estrategias en fortalecer el principio de corresponsabilidad, especialmente en los procesos de "ventanilla hacia afuera" y en el relacionamiento constante con sus usuarios.
- **Servidor Público:** En concordancia con la Constitución Nacional, son los miembros de la entidad al servicio del Estado y la comunidad. Son el eje esencial del servicio, pues actúan en la interacción de "ventanilla hacia adentro" (procesos internos) y "ventanilla hacia afuera" (atención directa), siendo los responsables de recibir las necesidades ciudadanas y entregar respuestas efectivas.
- **Entidades y Organismos de la Administración Departamental:** Se reconoce la articulación con el nivel departamental, donde las entidades con funciones misionales tienen una injerencia directa en la garantía de los derechos de atención a la ciudadanía de Antioquia.
- **Alta Dirección:** Definida según el Decreto Ley 785 de 2005 y la Guía para la Construcción del Plan Anticorrupción. Es el máximo estamento de la organización encargado de liderar, aprobar y visibilizar la importancia de la atención al ciudadano.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.	Código: MA-SIAU-001
		Versión: 006
		Fecha: 27/02/2026

Su rol es estratégico para fortalecer la relación Ciudadanía-Estado y mejorar los niveles de satisfacción.

- **Grupos de Interés:** Aquellos colectivos que tienen presencia e injerencia en la cadena de prestación de servicios. El manual contempla estrategias de cooperación con estos grupos para asegurar una gestión pública transparente, eficiente y de alta calidad.

8.1.4 Componentes: Ventanilla hacia adentro y hacia afuera.

La E.S.E. Hospital La María adopta el modelo de gestión pública centrado en el ciudadano, el cual se operacionaliza a través de dos componentes complementarios que aseguran la calidad integral del servicio.

- **Ventanilla hacia Adentro (Fortalecimiento Institucional).**

Comprende todas las acciones de gestión interna, administrativa y técnica necesarias para que la institución esté preparada para prestar un servicio de excelencia. Su enfoque es la eficiencia operativa y la eliminación de barreras internas:

- ✓ **Gestión del Talento Humano:** Capacitación en humanización, ética pública y competencias técnicas para el personal asistencial y administrativo.
- ✓ **Procesos y Normatividad:** Desarrollo y actualización de manuales, protocolos de atención, guías de usuario y simplificación de trámites internos.
- ✓ **Infraestructura y Tecnología:** Mantenimiento y adecuación de espacios físicos (señalización, accesibilidad) y robustecimiento de plataformas virtuales y canales telefónicos.

- **Ventanilla hacia Afuera (Relacionamiento con la Ciudadanía).**

Es el componente donde se produce la interacción directa entre el hospital y el usuario. Se enfoca en la experiencia del paciente, la garantía de sus derechos y la respuesta efectiva a sus necesidades:

- ✓ **Atención y Orientación:** El contacto directo a través de los canales presenciales, telefónicos y virtuales para la prestación de servicios o trámites.
- ✓ **Gestión de PQR:** Recepción, trámite y respuesta de fondo a las manifestaciones de los usuarios, garantizando los términos perentorios de ley.
- ✓ **Participación Social y Satisfacción:** Implementación de encuestas de percepción (FT-SIAU-001) y fortalecimiento de espacios como la Asociación de Usuarios para incidir en la mejora del servicio.

La identificación de estos dos componentes permite que los hallazgos de la Ventanilla hacia afuera (quejas, sugerencias o bajos niveles de satisfacción) se traduzcan en planes

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.	Código: MA-SIAU-001
		Versión: 006
		Fecha: 27/02/2026

de mejora para la Ventanilla hacia adentro (ajuste de procesos o reentrenamiento del personal), cerrando así el ciclo de calidad del SIAU.

8.1.5 Política de Humanización.

La E.S.E. Hospital La María implementa su Política de Humanización (PL-DIE-003) con el propósito de brindar a los pacientes y sus familias un trato digno, personalizado y respetuoso. Esta política reconoce la integralidad del ser humano y busca impactar positivamente su calidad de vida mediante actos de cuidado y gestos de bondad —como la escucha activa y la calidez en el lenguaje— presentes en cada interacción. Su aplicabilidad es transversal a todos los canales de comunicación (presencial, telefónico y virtual) y se garantiza en cada etapa del proceso, desde el ingreso en urgencias o consulta externa, hasta la estancia en hospitalización, UCI-UCE, cirugía y el egreso final de los servicios asistenciales y administrativos.

La política cuenta con un decálogo de humanización (Ver anexo 1) que es conjunto de diez principios o reglas fundamentales que guían el comportamiento del personal de salud para garantizar que la atención no sea solo técnica o médica, sino profundamente humana:

- 1. Presentarse:** Al iniciar la interacción, el personal de salud debe presentarse con su nombre y rol. Esto establece una base de confianza y respeto mutuo.
- 2. Llamar al paciente por su nombre y mirarle a la cara:** Utilizar el nombre del paciente demuestra individualidad y reconocimiento, mantener el contacto muestra atención y empatía.
- 3. Comunicarse en un lenguaje comprensible:** Evitar jerga médica y utilizar un lenguaje claro y sencillo, asegurarse de que el paciente entienda la información proporcionada.
- 4. Desechar el uso de: “El de la cama 401AN”:** Referirse a los pacientes por su número de cama o condición médica es despersonalizante, siempre utilizar el nombre del paciente.
- 5. Autonomía del paciente - Participación en la toma de decisiones:** Involucrar al paciente en las decisiones sobre su cuidado, respetar sus preferencias y valores.
- 6. ¡Sonreír! Que gran invento:** Una sonrisa genuina puede transmitir calidez y empatía, creando un ambiente más positivo y relajado.
- 7. Cercanía y contacto físico “Dar la mano”:** El contacto físico apropiado como dar la mano, puede transmitir apoyo y cercanía, siempre obtener previamente el consentimiento del paciente ante cualquier contacto físico.
- 8. Respetar la dignidad de los pacientes: “creencias, ideas, deseos, culturas, opiniones”:** Reconocer y respetar la diversidad de los pacientes, evitar juicios y prejuicios.
- 9. Uso de palabras mágicas “Hola, adiós, perdón, por favor, gracias”:** Estas palabras simples muestran cortesía y consideración, utilizarlas con sinceridad y frecuencia.
- 10. Respetar la intimidad:** Proteger la privacidad del paciente durante exámenes, tratamientos y conversaciones, asegurarse de que se sienta cómoda y seguro.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.	Código: MA-SIAU-001
		Versión: 006
		Fecha: 27/02/2026

8.2 Canales de atención al usuario.

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la E.S.E, a través de los cuales el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones; o solicitar acceso a trámites, servicios, programas y/o proyectos sobre temas de competencia de la entidad. Se estructura bajo varios medios integrales: canal presencial, canal telefónico y canal virtual.

La E.S.E. Hospital La María garantiza la interacción con sus usuarios a través de diversos medios físicos y tecnológicos, permitiendo el acceso oportuno a trámites, servicios y la gestión de PQRF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones):

A. Canal Presencial.

Es el punto de contacto directo y humano en las instalaciones físicas de la entidad.

- **Alcance:** Permite al ciudadano interactuar con el personal asistencial y administrativo para acceder a la oferta institucional o radicar sus manifestaciones de forma verbal o escrita.
- **Buzones de Sugerencias:** Como mecanismo de participación física, la institución dispone de buzones estratégicamente ubicados en las áreas de mayor flujo de usuarios, garantizando la recolección periódica de la percepción ciudadana en el lugar mismo de la atención.

B. Canal Telefónico.

Constituye el medio de contacto remoto para brindar orientación e información sobre planes, programas y eventos de la E.S.E.

- **Línea de Atención a la Ciudadanía:** A través de este canal, los usuarios pueden formular consultas y registrar sus PQRF sin necesidad de desplazarse. El personal encargado asegura un lenguaje claro y una respuesta orientadora que facilite el acceso a los servicios de salud.
Sede Ambulatoria: 321 874 3002
Sede Hospitalaria: 311 496 1817

C. Canal Virtual.

Utiliza las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para permitir una interacción fluida y asincrónica entre la administración y la ciudadanía.

- **Portal Web Institucional:** www.lamaria.gov.co, disponible para consulta de servicios, transparencia y radicación de solicitudes en línea.
- **Correo Electrónico Oficial:** usuarios@lamaria.gov.co, canal habilitado para el envío formal de requerimientos, aportando a la agilidad administrativa y a la eliminación de barreras geográficas.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.	Código: MA-SIAU-001
		Versión: 006
		Fecha: 27/02/2026

8.3 Gestión de expresiones (PQRF).

El Hospital La María garantiza el derecho fundamental a la salud y a la debida atención mediante un proceso estandarizado de recepción y respuesta de fondo. Este proceso aplica para todas las sedes y procesos institucionales:

8.3.1 Recepción y Captación.

El proceso inicia con la captación del requerimiento a través de los canales presenciales, telefónicos o virtuales. Durante esta etapa, se debe aplicar el enfoque diferencial, identificando condiciones de vulnerabilidad, diversidad étnica, cultural, de género o discapacidad para asegurar una atención humanizada y digna.

Al recibir una expresión por cualquier canal, el personal del SIAU debe:

- ✓ **Identificar la tipología:** Clasificar si se trata de una Petición, Queja, Reclamo o Felicitación.
- ✓ **Diligenciar el Formato FT-SIAU-003:** Registrar los datos del usuario, el motivo de la solicitud y el servicio implicado.
- ✓ **Aplicar Enfoque Diferencial:** Identificar condiciones de vulnerabilidad (edad, discapacidad, etnia) para activar protocolos de atención humanizada.
- ✓ **Informar el Término de Respuesta:** Notificar al usuario el tiempo máximo legal para su resolución según la categoría de riesgo.

8.3.2 Clasificación por Categoría de Riesgo.

De acuerdo con la Circular 10-5 de 2023, las solicitudes categorizadas como reclamo se categorizan para determinar la prioridad de la respuesta:

CATEGORÍA DE RIESGO	DEFINICIÓN	TÉRMINO MÁXIMO DE RESPUESTA
Riesgo Vital	Amenaza inminente a la vida o integridad.	Inmediato (Máximo 24 horas).
Riesgo Priorizado	Requiere atención pronta para evitar deterioro.	Máximo 48 horas.
Riesgo Simple	Reclamos prestacionales sin riesgo inminente.	Máximo 72 horas.

8.3.3 Otros Términos Legales (Ley 1755 de 2015).

Para peticiones que no impliquen un riesgo en salud, se aplican los términos de ley:

- **Peticiones de información y documentos:** 10 días hábiles.
- **Peticiones generales y Felicitaciones:** 15 días hábiles.

8.3.4 Gestión Interna y Trazabilidad.

Una vez radicado el requerimiento, se procede con el trámite administrativo:

- **Registro en el Consolidado (FT-SIAU-004):** Es obligatorio ingresar la información en este formato para permitir el seguimiento y la medición de indicadores de oportunidad.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.	Código: MA-SIAU-001
		Versión: 006
		Fecha: 27/02/2026

- **Solicitud de Información Técnica:** El SIAU traslada el requerimiento al proceso o servicio responsable para obtener la información veraz y de calidad necesaria para la respuesta.
- **Prohibición de Barreras:** Durante el trámite, no se podrá exigir al usuario documentos que ya reposen en la historia clínica o en las bases de datos de la entidad.

8.3.5 Emisión de Respuesta de Fondo.

Para asegurar que la respuesta sea efectiva y cumpla con el derecho fundamental a la salud, debe contener:

- **Fundamentos Legales:** La decisión debe estar respaldada por la normativa vigente y acompañada de soportes.
- **Mitigación de Riesgo:** Se debe verificar explícitamente que la decisión no ponga en riesgo la integridad o la vida del paciente.
- **Notificación Obligatoria:** La comunicación debe incluir de forma destacada que el usuario puede acudir a la Superintendencia Nacional de Salud en caso de desacuerdo.

Para que una respuesta se considere de fondo, debe cumplir con los siguientes atributos:

- ✓ **Calidad:** Ser veraz, oportuna, completa, clara y precisa.
- ✓ **Sustento:** Estar fechada y contener fundamentos legales o reglamentarios con sus respectivos soportes.
- ✓ **Seguridad:** Verificar que la decisión no ponga en riesgo la salud, integridad o vida del usuario.
- ✓ **Garantía:** No debe obstaculizar el tratamiento o servicio médico.
- ✓ **Advertencia Obligatoria:** Debe informar al usuario que, ante desacuerdos, puede acudir a la Superintendencia Nacional de Salud o direcciones locales.

8.3.6 Cierre Administrativo.

El proceso finaliza con el diligenciamiento del formato FT-SIAU-005 (Cierre de PQRF), donde se verifica que se haya entregado la respuesta por el medio indicado por el usuario (físico o electrónico) y se archivan los soportes correspondientes.

8.4 Medición de la satisfacción.

La E.S.E. Hospital La María establece la medición de la satisfacción como el proceso fundamental para conocer el grado en que se cubren las necesidades y expectativas de los usuarios, identificando los atributos de calidad y factores determinantes de la percepción institucional.

8.4.1 Metodología de Aplicación.

La recolección de información se realiza mediante una entrevista basada en un cuestionario prediseñado (FT-SIAU-001), siguiendo estas actividades obligatorias:

- ✓ **Identificación y Selección:** Se seleccionan usuarios atendidos de forma aleatoria, ya sea al finalizar su atención o mediante listados de producción para contacto posterior.
- ✓ **Consentimiento Informado:** Se debe explicar el objetivo de la encuesta al usuario, enfatizando que es anónima y que el suministro de datos personales (nombre y celular) es opcional.
- ✓ **Entrevista Neutral:** Las preguntas se realizan exactamente como están escritas, sin influenciar las respuestas ni mostrar gestos de aprobación o desaprobación ante las calificaciones.
- ✓ **Gestión de Inconformidades:** Ante calificaciones de "Malo" o "Regular", se debe indagar el motivo específico y registrarlo. Si el usuario desea interponer una queja formal, se debe remitir al formato FT-SIAU-003.

8.4.2 Criterios Éticos y Advertencias de Diligenciamiento.

Para garantizar la validez del dato y proteger al usuario, el personal debe asegurar:

- ✓ **Entorno Seguro:** La encuesta se realizará, en lo posible, en lugares alejados del personal asistencial para garantizar la libertad de opinión del encuestado.
- ✓ **Integridad del Formato:** No se deben dejar preguntas sin responder; cada encuesta debe estar completa, con fecha y servicio específico registrado antes de ser entregada para tabulación.
- ✓ **Confidencialidad:** Los datos recolectados se usarán exclusivamente para fines estadísticos y de mejora, protegiendo la identidad del paciente frente al personal evaluado.

8.4.3 Mecanismos de Medición e Informes.

El proceso culmina trimestralmente con el análisis de dos indicadores principales que alimentan los informes trimestrales de satisfacción:

- **Proporción de Satisfacción Global:** Percepción general de los atributos de calidad recibidos.
- **Proporción de Recomendación:** Porcentaje de usuarios que recomendarían la IPS a familiares y amigos.

8.4.4 Estructura y aplicación del instrumento (FT-SIAU-001).

El formato de encuesta es la herramienta oficial para recolectar la percepción del usuario sobre los atributos de calidad de la E.S.E. Hospital La María. Su aplicación debe seguir estos lineamientos:

A. Datos de Identificación y Anonimato.

- ✓ Se debe consignar siempre la fecha y el servicio específico evaluado.
- ✓ El diligenciamiento del nombre y celular es opcional. Se debe informar al usuario que su opinión es el motor de la mejora institucional y que puede realizar la encuesta de manera anónima.

B. Atributos de Calidad Evaluados.

El auxiliar debe guiar al usuario para calificar su experiencia en una escala que va desde "Muy bueno" hasta "Muy malo", evaluando los siguientes cinco ejes críticos:

1. **Accesibilidad:** Facilidad para acceder a los servicios institucionales.
2. **Trato Humanizado:** Respeto y amabilidad recibida por parte del personal.
3. **Oportunidad:** Puntualidad en la atención recibida.
4. **Competencia Técnica:** Calificación de la atención profesional y oportuna.
5. **Infraestructura:** Percepción del orden y aseo de las instalaciones físicas.

C. Derechos, Deberes y Recomendación (NPS).

- ✓ Se indaga si el paciente conoce sus Derechos y Deberes durante la atención.
- ✓ Se mide la intención de recomendar la institución a familiares y amigos, factor clave para el indicador de lealtad institucional.
- ✓ Pregunta de cierre para calificar el sentimiento general hacia el hospital, desde "Muy satisfecho" hasta "Nada satisfecho".

D. Dimensión Docente-Asistencial.

Dado que el hospital es un escenario de práctica, el formato incluye una sección para evaluar la interacción con estudiantes:

- ✓ Verificar si se informó previamente sobre la presencia de estudiantes o practicantes.
- ✓ Evaluación de la atención brindada por el personal en formación.

E. Captación de Sugerencias.

El formato reserva un espacio final para que el usuario escriba sus sugerencias con letra clara. Estas deben ser analizadas y, si constituyen una inconformidad mayor, deben tramitarse mediante el proceso de PQRF detallado anteriormente.

8.5 Participación social en salud.

La E.S.E. Hospital La María reconoce la participación social como un derecho fundamental y un eje transversal de la gestión pública, orientado a que la ciudadanía incida en las decisiones que afectan su salud y el bienestar del territorio antioqueño.

8.5.1 Ejes de Intervención Institucional.

Bajo el principio de corresponsabilidad, el hospital promueve la participación a través de:

- **Asociación de Usuarios:** Espacio donde los ciudadanos se organizan para velar por la calidad de los servicios, representar a los usuarios ante la Junta Directiva y proponer mejoras en la atención.
- **Veedurías Ciudadanas:** Mecanismo democrático de vigilancia sobre la gestión pública, la ejecución de recursos y la prestación de los servicios de salud en la institución.
- **Rendición de Cuentas:** Proceso periódico mediante el cual la Alta Dirección informa y dialoga con la ciudadanía sobre los resultados, desafíos y el manejo presupuestal del hospital.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.	Código: MA-SIAU-001
		Versión: 006
		Fecha: 27/02/2026

- **Comité de Ética Hospitalaria:** Instancia que analiza los conflictos éticos y garantiza que los derechos de los pacientes sean respetados durante su estancia.

8.5.2 Relación con el SIAU.

La Oficina SIAU es el puente facilitador para la participación social, encargándose de:

- ✓ **Promover la Cultura del Control Social:** Incentivar al usuario a utilizar los canales oficiales para proponer mejoras.
- ✓ **Garantizar la Transparencia:** Brindar información veraz, oportuna y en lenguaje claro sobre los trámites y servicios.
- ✓ **Apoyo Técnico a la Asociación de Usuarios:** Brindar los espacios y la información necesaria para que la asociación ejerza sus funciones de veeduría y representación.
- ✓ **Gestión de la Satisfacción:** Utilizar los resultados de las encuestas (FT-SIAU-001) para retroalimentar a la comunidad sobre las acciones de mejora implementadas.

Nota: Se garantiza que los mecanismos de participación sean inclusivos, respetando la diversidad cultural, étnica, de género y condición de discapacidad, eliminando barreras que impidan a las poblaciones vulnerables incidir en la gestión del hospital.

8.6 Derechos y deberes de los usuarios.

La E.S.E. Hospital La María reconoce que el respeto por los derechos y el cumplimiento de los deberes son pilares fundamentales para una atención segura, humanizada y de calidad. De acuerdo con el documento institucional OD-SIAU-001, se establecen los siguientes lineamientos:

8.6.1 Derechos de los Pacientes.

Todo usuario tiene derecho a:

- **Trato Digno:** Recibir una atención basada en el respeto, la amabilidad y la dignidad, sin discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- **Privacidad y Confidencialidad:** Garantizar que su atención se realice en condiciones de privacidad y que su información clínica sea tratada con absoluta reserva, siendo utilizada solo con fines médicos o estadísticos.
- **Información Clara y Oportuna:** Recibir información comprensible y veraz sobre su estado de salud, diagnósticos, tratamientos, riesgos y alternativas, permitiéndole tomar decisiones informadas sobre su cuidado.
- **Atención de Calidad y Seguridad:** Ser atendido por personal idóneo y profesional que garantice servicios seguros y oportunos, minimizando riesgos durante la estancia hospitalaria.
- **Participación y Expresión:** Manifestar sus inquietudes, sugerencias, quejas o felicitaciones a través de los canales institucionales y recibir una respuesta de fondo en los términos legales.
- **Conocimiento de Derechos:** Ser informado sobre esta carta de derechos y deberes al momento de su ingreso y a través de los medios audiovisuales en las salas de espera.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.	Código: MA-SIAU-001
		Versión: 006
		Fecha: 27/02/2026

- **Consentimiento en Docencia:** Se le debe informar previamente si en su atención participarán estudiantes o practicantes, y tiene el derecho de aceptar o no su presencia.

8.6.2 Deberes de los Pacientes.

La corresponsabilidad del usuario es fundamental y se manifiesta en los siguientes deberes:

- **Suministro de Información Veraz:** Proporcionar de manera clara y completa toda la información sobre su estado de salud, antecedentes médicos y datos de contacto para facilitar el diagnóstico y tratamiento.
- **Autocuidado y Cumplimiento de Instrucciones:** Seguir rigurosamente las recomendaciones y tratamientos indicados por el equipo de salud para favorecer su recuperación.
- **Trato Respetuoso:** Brindar un trato cordial y respetuoso a todo el personal del hospital (asistencial y administrativo), así como a los demás pacientes y acompañantes.
- **Respeto por la Infraestructura:** Cuidar y hacer uso racional de las instalaciones, equipos y recursos de la institución, los cuales están al servicio de toda la comunidad.
- **Cumplimiento de Normas Institucionales:** Acatar los horarios de visita, políticas de ingreso y egreso, y demás reglamentos establecidos por la E.S.E. para el orden y la seguridad.
- **Trámite de Requerimientos:** Utilizar los canales oficiales (SIAU) para radicar sus peticiones o reclamos de manera respetuosa, evitando canales informales que dificulten el seguimiento.

Esta declaración busca un equilibrio que fortalezca la confianza entre el paciente, su familia y el equipo de salud, promoviendo siempre el lema institucional: ***"Trabajamos con amor por la vida"***.

8.7 Apoyo en el Trámite de Afiliación a EPS (Afiliación de Oficio y Efectiva).

La oficina SIAU actuará como facilitador en el proceso de aseguramiento de los pacientes no afiliados, realizando las siguientes acciones:

- **Orientación al Usuario:** Informar al paciente y/o familia sobre los beneficios de la afiliación, los regímenes existentes (Contributivo/Subsidiado) y la oferta de EPS vigentes en el municipio.
- **Soporte en el Uso de Herramientas Digitales:** Asistir al usuario en la navegación del portal Mi Seguridad Social (SAT) cuando este desee realizar el trámite de manera autónoma o requiera actualización de datos.
- **Gestión de Casos Complejos:** Intervenir en situaciones donde el usuario carezca de documentos de identidad, coordinando con Trabajo Social y la Registraduría para obtener el soporte necesario para la afiliación de oficio en admisiones.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.	Código: MA-SIAU-001
		Versión: 006
		Fecha: 27/02/2026

- **Seguimiento a la Afiliación:** Verificar que la afiliación de oficio realizada en el punto de atención (Urgencias o Consulta Externa) haya sido procesada correctamente y orientar al usuario sobre su IPS primaria asignada para garantizar la continuidad del cuidado.

9. MECANISMOS DE MEDICIÓN.

- Proporción de Satisfacción Global: Indicador mensual de la percepción general del usuario.
- Proporción de Recomendación: Porcentaje de usuarios que recomendarían la IPS a familiares y amigos.

10. DOCUMENTOS ASOCIADOS.

- OD-SIAU-001 Declaración de Deberes y Derechos de los pacientes.
- PL-DIE-003 Política de Humanización.
- INS-SIAU-001 Instructivo para los tiempos de respuesta PQR.
- INS-SIAU-002 Instructivo para la aplicación de encuestas de satisfacción.
- FT-SIAU-001 Formato de encuesta de satisfacción.
- FT-SIAU-002 Acta de apertura de buzónes.
- FT-SIAU-003 Recepción de PQR del cliente externo.
- FT-SIAU-004 Consolidado y seguimiento PQR.
- FT-SIAU-005 Cierre de PQR Cliente externo.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.	Código: MA-SIAU-001
		Versión: 006
		Fecha: 27/02/2026

11. REFERENCIAS.

- Congreso de Colombia. (2011). Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Diario Oficial No. 47.956.
- Congreso de Colombia. (2015). Ley Estatutaria 1751 de 2015: Por la cual se regula el derecho fundamental a la salud. Diario Oficial No. 49.427.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Resolución 256 de 2016: Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). Resolución 2063 de 2017: Política Pública Nacional de Participación Social en Salud (PPPS).
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). Resolución 3100 de 2019: Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). Resolución 229 de 2020: Por la cual se define la carta de derechos y deberes del afiliado y del paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Superintendencia Nacional de Salud. (2023). Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023: Instrucciones sobre el reporte de información de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRD).
- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2017). Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Versión 2. Bogotá D.C.
- Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2018). Guía de Referencia para la Gestión Pública Efectiva al Servicio del Ciudadano. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (2008). Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. Adoptada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.	Código: MA-SIAU-001
		Versión: 006
		Fecha: 27/02/2026

12. CONTROL DE CAMBIOS.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
006	Actualización del contenido a nueva plantilla institucional, se incluye apartado de política de humanización y política de participación social en salud.	27/02/2026	Anna María Morales Profesional de Calidad	Marcela Sánchez Líder SIAU	Carlos Mauricio Martínez Flórez Gerente
005	-	Abril 2025	Juliana Medina Líder SIAU Sede Castilla Yamile Londoño Líder SIAU Sede San Diego	Sebastián Solís Bolívar Profesional de Calidad	Noralba Castaño Puerta Líder Calidad

13. REVISIÓN Y APROBACIÓN INICIAL DEL DOCUMENTO.

DOCUMENTÓ	REVISÓ	APROBÓ
Juliana Medina Líder SIAU Sede Castilla Yamile Londoño Líder SIAU Sede San Diego	Sebastián Solís Bolívar Profesional de Calidad	Noralba Castaño Puerta Líder Calidad

14. ANEXOS.

- Anexo 1. Decálogo de humanización de los cuidados.



DECÁLOGO DE HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

- 1 Presentarse.
- 2 Llamar al paciente por su nombre y mirarle a la cara.
- 3 Comunicarse en un lenguaje comprensible.
- 4 Desechar el uso de “El de la cama 401”.
- 5 Autonomía del paciente: participación en la toma de decisiones.
- 6 ¡Sonreír! La sonrisa cura el alma.
- 7 Cercanía y contacto físico “Dar la mano”.
- 8 Respetar la dignidad de los pacientes, sus creencias, ideas, deseos, culturas y opiniones.
- 9 Uso de palabras mágicas “Hola, adiós, perdón, por favor y gracias”
- 10 Respetar la intimidad.

¡Tú eres parte del cambio!