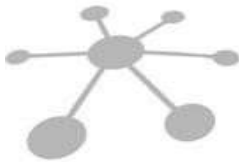




# MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DE PQRS



**U.T. RED INTEGRADA  
FOSCAL - CUB**

**REGION 7**

**CESAR, NORTE DE SANTANDER, SANTANDER Y  
ARAUCA**

**BUCARAMANGA, 2019**



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION .....	3
1. OBJETIVO.....	4
1.1 Objetivos Específicos.....	4
2. ALCANCE .....	4
3. DEFINICIONES.....	4
4. LEGISLACION APLICABLE .....	5
5. DOCUMENTACION A VERIFICAR .....	5
6. METODOLOGÍA.....	6
6.1 Derechos y Deberes de los usuarios.....	6
6.2 Atención al Usuario.....	7
Oficinas de Atención al Usuario.....	7
6.3 Encuestas de satisfacción al usuario.....	10
6.4 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS .	10
6.4.1 Trámite de peticiones, quejas y reclamos .....	11
6.5 Recepción y radicación de requerimientos escritos.....	11
6.6 Radicación PQRS .....	12
6.7 Clasificación de las PQRS .....	12
6.8 Gestión de Solicitudes y PQRS .....	13
6.9 Reembolsos.....	15
6.10 Entes de Inspección Control y Vigilancia - IVC .....	15
6.11 Seguimiento, monitoreo y gestión a PQRS.....	16
6.12 Manejo de Buzones.....	16
7. HISTORIAL DE REVISIÓN .....	

 <b>U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DE PQRS</b>	Página <b>3</b> de <b>18</b>
		<b>VERSIÓN: 4.0</b>
		<b>CÓDIGO: MSU 001</b>

## **INTRODUCCION**

La UNIÓN TEMPORAL RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, es una alianza estratégica entre la Fundación Oftalmológica de Santander (FOSCAL) y la Clínica Urgencias Bucaramanga (CUB), las cuales se encuentran técnica, científica y humanamente preparadas para atender las exigencias de salud de los afiliados al Fondo Nacional del Magisterio y sus beneficiarios, ubicados en los departamentos de Arauca, Cesar, Norte de Santander y Santander, con un alto grado de Responsabilidad, Calidad y Calidez en los servicios Médicos Asistenciales.

Para ello, la UNIÓN TEMPORAL RED INTEGRADA FOSCAL-CUB utiliza su experiencia, recursos tecnológicos, conocimiento especializado y todos los medios disponibles a su alcance para cumplir a cabalidad con el objeto del contrato suscrito y responder de manera integral por la administración y prestación de los servicios médicos asistenciales necesarios para garantizar el Plan de Salud del Magisterio a todos los afiliados de la Región 7, de acuerdo con el modelo de salud definido por FIDUPREVISORA SA.

La cobertura de servicios comprende desde la prestación de Servicios de Baja Complejidad en el municipio de residencia del afiliado y los demás niveles de complejidad a través de una amplia red de servicios Principal y Alterna, dentro o fuera del municipio y el departamento, a través de red propia o contratada, de acuerdo con la oferta de IPS y profesionales habilitados en los centros urbanos de cada departamento.

Cabe resaltar que en cada municipio de nuestra Región 7, la UT RED INTEGRADA FOSCAL -CUB dispone de al menos una IPS de baja complejidad que asegura la atención básica primaria en salud, acciones de promoción y mantenimiento de la salud y medicina familiar entre otros, de manera que se garantiza la entrada al sistema desde un lugar cercano al sitio de vivienda o trabajo del docente y sus beneficiarios. Así mismo contamos con un conjunto de unidades prestadoras de servicios de salud ofertadas, interrelacionadas entre sí mediante el sistema de referencia y contrarreferencia y comunicaciones adecuadas, con las cuales la UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB asegura que el proceso de atención sea integral y garantizar las rutas de atención en salud, de acuerdo las normas vigentes sobre la materia (RIAS)

 <b>U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DE PQRS</b>	Página <b>4</b> de <b>18</b>
		<b>VERSIÓN: 4.0</b>
		<b>CÓDIGO: MSU 001</b>

## 1. OBJETIVO

Estandarizar la atención del usuario a través de la definición de parámetros de recepción, trámite y gestión de solicitudes de manera oportuna con resolutiva y calidez a los usuarios.

### 1.1 Objetivos Específicos

- Orientar la atención en salud y al usuario enmarcada en los derechos y deberes del usuario.
- Definir los mecanismos para la atención al usuario y recepción de solicitudes
- Estandarizar los tiempos de respuestas a las PQRS.

## 2. ALCANCE

Inicia desde que el usuario solicita atención en la línea de frente o en las oficinas de atención al usuario, hasta que los gestores atienden y resuelven dicha solicitud.

## 3. DEFINICIONES

- **Deberes:** Hace referencia a las actividades, actos y circunstancias que implican una determinada obligación moral o ética. Generalmente, los deberes se relacionan con determinadas actitudes que todos los seres humanos, independientemente de su origen, etnia, edad o condiciones de vida están obligadas a cumplir a modo de asegurar al resto de la humanidad la posibilidad de vivir en paz, con dignidad y con ciertas comodidades.
- **Derechos:** El derecho a la salud significa que los gobiernos deben crear las condiciones que permitan a todas las personas vivir lo más saludablemente posible. Esas condiciones incluyen la disponibilidad garantizada de servicios de

 <b>U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DE PQRS</b>	Página <b>5</b> de <b>18</b>
		<b>VERSIÓN: 4.0</b>
		<b>CÓDIGO: MSU 001</b>

salud, condiciones de trabajo saludable y seguro, vivienda adecuada y alimentos nutritivos.

- **Petición:** Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.<sup>1</sup>
- **Queja:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.<sup>2</sup>
- **Reclamo:** A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.<sup>3</sup>
- **PQR con Riesgo de Vida:** Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas. Toda PQR que se realice en el marco del acceso, la atención o la prestación del servicio de salud tiene una múltiple connotación de derecho fundamental, pues convergen en ella la protección constitucional y legal del derecho fundamental de petición, y del derecho fundamental a la salud, que a su turno involucra otros derechos fundamentales como la vida misma, la dignidad y la intimidad.<sup>4</sup>

#### 4. LEGISLACION APLICABLE

- Decreto 1011 de 2006: Por el que se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Decreto 1757 de 1994: Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.
- Circular Externa 000008 de 2018 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD: instrucciones sobre el sistema de gestión de riesgo de las EPS, el sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias y la rendición de cuentas de las EPS.

#### 5. DOCUMENTACION A VERIFICAR

- PRSU 001 PROCEDIMIENTO APLICACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS V1

---

<sup>1</sup> IBID

<sup>2</sup> IBID

<sup>3</sup> IBID

<sup>4</sup> IBID



## 6. METODOLOGÍA

Documento guía para el manejo del proceso de atención al usuario, basado en la Circular 000008 de 2018 de la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD y en los términos contractuales estipulados por Fiduprevisora S.A (contrato 12076-003-2018).

### Responsable:

- Profesionales de Atención al Usuario departamentales
- Profesional SIAU Regional

### 6.1 Derechos y Deberes de los usuarios

Todo afiliado o paciente sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social, tiene derecho a:

## Conozca sus DERECHOS



 <p>A un trato personalizado digno, humano y ético.</p>	 <p>A recibir una atención segura y excelente de calidad.</p>	 <p>A la cercanía de sus familiares y allegados.</p>	 <p>A no ser discriminado por razón de raza, política, cultura, credo religioso o por su propia situación de salud.</p>	 <p>A una comunicación clara y asertiva.</p>
 <p>A presentar solicitudes y peticiones respetuosas, las cuales deben ser contestadas, ofreciendo una solución a la necesidad en salud.</p>	 <p>A que se le facilite la asistencia espiritual según sus deseos, y al manejo del dolor en la medida de las posibilidades.</p>	 <p>A la privacidad y al manejo de su información.</p>	 <p>A ser informado de todo lo relativo a su atención, teniendo en cuenta su estado emocional y nivel de aprendizaje.</p>	



## Cumpla con sus **DEBERES**



Cuidar de su salud y la de los demás.



Participar y responsabilizarse de su proceso de atención y tratamiento.



Brindar un trato respetuoso y digno al personal asistencial y demás pacientes.



Informar de forma clara y oportuna lo relativo a su estado de salud, deterioro físico y circunstancias relacionadas con su seguridad social.



Colaborar con el cumplimiento de normas e instructivos de la institución y del equipo tratante.



Cuidar y hacer uso racional de los recursos de la institución y del régimen de excepción del magisterio.



Comprometerse con el consentimiento informado.



Actualizar la información registrada en la base de datos y reportar las novedades cuando sea necesario.

### 6.2 Atención al Usuario

Es deber de todas las entidades brindar atención integral al usuario de la salud y ésta, debe entenderse como un proceso integral en el que es requisito fundamental adoptar procedimientos, mecanismos, medios, instrumentos y canales para que esa atención cumpla con los principios de objetividad y buen trato. En tal sentido se debe implementar y desarrollar parámetros para el buen funcionamiento de este proceso. Por lo cual, es necesario que se adopten las siguientes medidas:

#### Oficinas de Atención al Usuario

En las sedes tipo A y B se cuenta con oficina de atención al usuario, las cuales cuentan con los recursos y áreas necesarias para ofrecer una atención óptima y oportuna.

Durante la atención se identifica la necesidad expuesta por el usuario con el fin de direccionar adecuadamente la respuesta que se brindará, buscando la resolutivez de la misma.

Los profesionales de Atención al Usuario inicialmente deben de recibir la

 <b>U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DE PQRS</b>	Página <b>8</b> de <b>18</b>
		<b>VERSIÓN: 4.0</b>
		<b>CÓDIGO: MSU 001</b>

manifestación del usuario y su familia, buscando alternativas de solución que se puedan dar en el momento, sin embargo, en los casos en que no se pueda suministrar elementos para solucionar el requerimiento y el usuario desee dejar por escrito su requerimiento, este es recibido por el profesional para el respectivo trámite.

El profesional de Atención al usuario debe ofrecer un trato digno a los usuarios, teniendo en cuenta que:

Todas las personas que requieren servicios de salud se encuentran en un menor o mayor grado de vulnerabilidad y gozan del total amparo de este Derecho Fundamental. Es obligación de todos los funcionarios y/o trabajadores de las EAPB e IPS, que manejan los trámites administrativos y/o asistenciales de salud, ofrecer un trato digno a los usuarios que acudan a solicitar servicios ante la respectiva entidad vigilada, dicho trato debe cumplir como mínimo, con las siguientes características:

- Atención focalizada, ágil, oportuna, eficaz, eficiente y sensible a las necesidades de los usuarios.
- Solución de fondo a las solicitudes de atención en salud, ya sea prestadas directamente o a través de terceros, 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, la cordialidad, la 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 especial como las personas en etapa de postoperatorio o evidente o manifiesto de debilidad.
- Capacitar por lo menos una vez al año a aquellos funcionarios encargados y 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 ingresa al servicio de atención al usuario sin la debida capacitación e idoneidad.

## **Oficinas Atención Usuario**





**DIRECTORIO LÍNEAS DE ATENCIÓN UT RED INTEGRADA FOSCAL CUB**

DEPARTAMENTO / MUNICIPIO	TELÉFONOS	CORREO ELECTRONICO	DIRECCION SEDE Y BARRIO	HORARIO DE ATENCIÓN EN LA SEDE
SANTANDER/ BUCARAMANGA	6430020 EXTENSIÓN 101. Call center nacional 018000121666 (1) 3076600	siau@utredintegra dafoscal-cub.com	Cra 27 No 37 - 33 OFICINA 513 EDIFICIO GREEN GOLD OFICINA PRINCIPAL DE LA UT RED INTEGRADA FOSCAL CUB	DE LUNES A VIERNES 8 A.M - 12 M 2 P.M - 6 P.M
SANTANDER/ FLORIDABLANCA	7000300 extensiones: 8645 - 8650	siasantander@utr edintegradafoscal- cub.com	Calle 158 No 20 - 95 Piso cero FOSCAL INTERNACIONAL Sede principal FUNDACIÓN AVANZAR FOS	
CESAR / VALLEDUPAR	3178553044 - 3013420550	siaucesar@utredin tegradafoscal- cub.com	Calle 16 No 17-261 SANTA ANA- (ANTIGUO SEGURO SOCIAL	DE LUNES A VIERNES 7 A.M - 6:30 P.M SÁBADOS 8 A.M - 1 P.M
NORTE DE SANTANDER / CÚCUTA	5755128 EXT 3	siaunorte@utredin tegradafoscal- cub.com	SEDE 1: AV 9E # 6-107 B. QUINTAORIENTAL SEDE 2: CAOBOS: Calle 17 # 0E-19 Barrio Caobos - Cúcuta	
ARAUCA / ARAUCA	3174369112- 8852780	siauarauca@utredi ntegradafoscal- cub.com	Calle 15 N. 13-56 IPS MEDYTEC	DE LUNES A VIERNES. 7 A.M - 12 M 2:00 P.M - 6 P.M SÁBADOS 8:00 A.M - 12 M
SANTANDER/ FLORIDABLANCA	7000300 Ext. 8617	atencion_florida@ avanzarfos.com	Foscal Internacional - Calle 158 N° 20 - 95 en el Piso 0 Rampa Lateral Izquierda.	DE LUNES A SÁBADO 7 A.M A 7 P.M
SANTANDER/ BUCARAMANGA	6477067 - 3182095474	atencion_bucaram anga@avanzarfos. com	Carrera 28 N° 49 – 40 Barrio Sotomayor	
SANTANDER / BARRANCABERMEJA	6138046 -316 4701358	barrancabermeja @avanzarfos.com	Calle 49 No 24 - 35 Barrio Colombia	DE LUNES A VIERNES 7 A.M - 7 P.M SÁBADOS 7 A.M - 1 P.M



### **6.3 Encuestas de satisfacción al usuario**

Las encuestas de satisfacción se realizan de manera periódica en las Sedes de la UT RED INTEGRADA FOSCAL -CUB con el propósito de buscar, detectar y resolver situaciones que puedan afectar la prestación y monitorear la experiencia en el servicio.

La entidad cuenta con un mecanismo de recopilación de la percepción de los usuarios sobre los servicios prestados, el cual se encuentra descrito en el procedimiento PRSU 001 PROCEDIMIENTO APLICACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS V1.

### **6.4 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS**

Los profesionales de Atención al Usuario son los encargados de atender a los usuarios que requieran manifestar sus peticiones y requerimientos; para ello, se identifica durante la atención la necesidad expuesta por el usuario con el fin de direccionar adecuadamente la respuesta que se brindará, buscando la resolutivez de la misma.



### **6.4.1 Trámite de peticiones, quejas y reclamos**

Toda PQR deberá ser respondida de fondo al usuario dentro de los términos que corresponda según la clase de petición, por el medio que el usuario indique, sin perjuicio que pueda obtener información sobre el estado de la misma por cualquiera de los canales de comunicación de la entidad (telefónico, web, personalizado, y los demás que disponga la entidad). En los casos en que el usuario no indique el medio para recibir la respuesta ésta se le enviará a la dirección de correo electrónico que tenga registrado, en caso de que no cuente con este, a la dirección física de su residencia, dejando evidencia de la actuación

Previa a la recepción de la solicitud el profesional de atención al usuario debe:

- Si el usuario sólo requiere información, ésta se ofrece de manera inmediata.
- Si el usuario desea informar una queja verbal se indaga la mayor cantidad de datos posibles con el fin de brindar la correspondiente solución.
- Si el usuario requiere una intermediación se realiza el trámite con el área encargada y se brinda la solución respectiva.
- En caso de que no se pueda dar solución inmediata a la petición, se tomarán los datos del usuario y se realizará la gestión correspondiente; una vez se cuente con la información o solución, se entabla comunicación con el usuario para informarle y solucionarle.

### **6.5 Recepción y radicación de requerimientos escritos**

El usuario que ha tenido alguna dificultad durante la prestación del servicio y desea manifestarlo de forma escrita a través de queja, o que requiere la radicación de derecho de petición, petición escrita o reembolso, podrá hacerlo a través de la línea de frente de las IPS/Sedes de atención con los profesionales de Atención al Usuario quienes son los encargados de hacer la recepción, radicación e ingreso al aplicativo establecido para tal proceso.

A través de la Oficina de Atención al Usuario de la UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB se garantiza los recursos y áreas necesarias para que el usuario pueda tramitar su queja.

- Cada Sede cuenta con un Formato de atención de quejas el cual debe ser diligenciado por el usuario, familiar o acudiente que manifiesta la inconformidad.

- Este formato debe diligenciarse con letra clara y legible, su contenido debe ser concreto y preciso.
- Para la utilización de este medio se debe tener en cuenta los siguientes criterios:
  - ✓ Registro de la información, identificación, dirección y teléfono en forma clara, (puede ser el formato descrito en el punto anterior o una carta elaborada por el usuario).
  - ✓ Los formatos están disponibles en las diferentes sedes, al igual el buzón de sugerencias.
  - ✓ Se deben anexar los soportes que respalden la inconformidad.
  - ✓ Entregar al usuario soporte o constancia del radicado.

## 6.6 Radicación PQRS

La UT Red Integrada FOSCAL-CUB pone a disposición de los afiliados del magisterio que hacen parte de la Región 7 (Arauca - Cesar - Norte de Santander - Santander), un Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) el cual nos permitirá conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los usuarios para tener la oportunidad de fortalecer el servicio y seguir en el camino hacia la excelencia en la atención integral en salud.

Otros medios para la recepción y trámite de PQRS que dispone la Unión Temporal son:

MEDIO	CONTACTO
PÁGINA WEB	<a href="http://www.utredintegradafoscalcub.com">www.utredintegradafoscalcub.com</a>
CORREO ELECTRÓNICO	<a href="mailto:siau@utredintegradafoscal-cub.com">siau@utredintegradafoscal-cub.com</a>
	<a href="mailto:siausantander@utredintegradafoscal-cub.com">siausantander@utredintegradafoscal-cub.com</a>
	<a href="mailto:siaucesar@utredintegradafoscal-cub.com">siaucesar@utredintegradafoscal-cub.com</a>
	<a href="mailto:siaunorte@utredintegradafoscal-cub.com">siaunorte@utredintegradafoscal-cub.com</a>
	<a href="mailto:siauarauca@utredintegradafoscal-cub.com">siauarauca@utredintegradafoscal-cub.com</a>
CALL CENTER	018000121666 – (1) 3076600

## 6.7 Clasificación de las PQRS

La Oficina de Atención al Usuario dispuesta en cada sede realiza la recepción las



quejas y/o sugerencias y las clasifican para determinar cuáles de ellas deben ser gestionadas por una instancia diferente.

Los criterios para la clasificación de las quejas y reclamos son:

#### De acuerdo con la inmediatez de respuesta:

- Urgente: Trámite inmediato (PQRS por servicios o situaciones que pongan en riesgo la vida del paciente. Todas las PQRS relacionadas con medicamentos).
- Prioritaria: La respuesta se tramita en 5 días hábiles (Cuyo atributo de calidad afectado sea acceso y/o oportunidad).
- No prioritaria: La respuesta se tramita en un plazo no mayor a quince días calendario (Todas las PQRS que no son urgentes ni prioritarias – las que no estén incluidas en las descritas anteriormente).

#### De acuerdo con el atributo de calidad afectado:

- El sistema garantiza de igual forma, la identificación del atributo de la Calidad comprometido así:
  - ✓ Accesibilidad
  - ✓ Oportunidad
  - ✓ Satisfacción
  - ✓ Seguridad
  - ✓ Continuidad

Según lo definido por el FOMAG y con el fin de dar cumplimiento estricto a los tiempos de respuesta, se tienen claramente definidos cada uno de los pasos que el usuario debe realizar, para poder presentar su queja y/o sugerencia. En cada paso se determina los responsables, tiempos y actividades.

#### Cuadro tiempos de respuestas PQRS

CLASIFICACIÓN PQR	TIEMPO DE RESPUESTA
URGENTE	INMEDIATO
PRIORITARIA	5 DÍAS
NO PRIORITARIA	15 DÍAS

#### 6.8 Gestión de Solicitudes y PQRS

 <b>U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DE PQRS</b>	Página <b>14</b> de <b>18</b>
		<b>VERSIÓN: 4.0</b>
		<b>CÓDIGO: MSU 001</b>

Para el trámite de la solicitud el Profesional de Atención al Usuario debe:

- Clasificar según el área afectada se define la prioridad.
- Definir la instancia competente para el trámite de la petición, queja o reclamo.
- Registrar los datos de la petición, queja o reclamo en el aplicativo disponible en la intranet, entregar al usuario soporte o constancia del radicado. En cuanto a las solicitudes que son remitidas adicionalmente por otros entes receptores, diferentes al usuario, se registran los nombres de los entes en el aplicativo.
- Indicar al líder o responsable del servicio para consultar las respuestas o soluciones pendientes sobre las peticiones, quejas o reclamos radicados en el aplicativo disponible.
- Confirmar el trámite y la respuesta frente a la solicitud del usuario *"Siempre velar por que la respuesta responda a la necesidad y tiempo del usuario"*
- Elaborar respuesta o contestación sobre el argumento expuesto por el usuario. En los casos que amerite investigación, la instancia investigadora resolverá la queja y suministrará a la Coordinación de Atención al Usuario la información pertinente con sus conclusiones.
- Verificar la pertinencia de las indicaciones presentadas por el responsable, para dar respuesta definitiva al peticionario y cerrar el caso.
- La respuesta debe ir acompañada de copia de los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones de la queja.
- Si la respuesta no resuelve de fondo los motivos de la queja, reclamo o petición del usuario, solicitar al responsable aclaración o ampliación de la respuesta.
- Establecer comunicación con el usuario y entregar respuesta al usuario por los medios formales de comunicación y radicado. Archivar soporte de entrega para asegurar la trazabilidad de cada caso.
- Verificar la conformidad conseguida con la respuesta, estableciendo comunicación con el usuario, a través de los medios disponibles.
- Enviar copia de la respuesta al ente de control que la haya requerido.



## 6.9 Reembolsos

Si el requerimiento es un reembolso tener en cuenta los siguientes términos establecidos en el manual del usuario FOMAG (2017 – 2021).

La solicitud de reembolso el usuario o familiares deben informar por cualquier medio conducente al contratista, dentro de los 8 DÍAS CALENDARIO siguientes a los hechos de la atención recibida por particular y debe presentar los siguientes documentos:

1. Carta de solicitud de reembolso.
2. Fotocopia de documento de identidad.
3. Datos de contacto: dirección, teléfono, celular
4. Fotocopia del documento de identidad del Beneficiario, si es el caso.
5. Original de Facturas con las características de la DIAN, no se reciben recibos de caja.
6. Original de órdenes pendientes, emitidas por profesionales de nuestra entidad. (ORIGINAL del pendiente de Farmacia, si es el caso)
7. Copia de la Historia Clínica completa del caso.
8. Certificación Bancaria, para efectos del desembolso, no cuenta pensional.

En los casos que los requerimientos sean **REEMBOLSOS**, el gestor de PQRS verifica la pertinencia, identificando si el requerimiento cumple con el termino de tiempo establecido para la radicación de este (8 DÍAS CALENDARIO siguientes a los hechos de la atención recibida), de igual forma verifica que cumpla con los documentos necesarios para el trámite pertinente.

## 6.10 Entes de Inspección Control y Vigilancia - IVC

Los Entes de Control son entidades, personas físicas o jurídicas que pueden verificar el cumplimiento de las condiciones y requisitos de seguridad establecidos en los reglamentos para los productos e instalaciones.

Entre los entes de control para las PQRS, se tienen:

- Procuraduría
- Veedurías y Asociaciones gremiales
- Contraloría
- Personería
- Secretarías de Salud y Educación municipales y Departamentales
- Superintendencia Nacional de Salud
- Fiduprevisora S.A y Consorcio Auditor delegado

Todas las PQRS que ingresen por entes de control deber ser respondidas en los

 <b>U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DE PQRS</b>	Página <b>16</b> de <b>18</b>
		<b>VERSIÓN: 4.0</b>
		<b>CÓDIGO: MSU 001</b>

términos de referencia y prioridad y con el fin de dar cumplimiento estricto a los tiempos de respuesta.

### **6.11 Seguimiento, monitoreo y gestión a PQRS**

El seguimiento se realiza a través de la revisión de las planillas de radicación de PQRS, a través de la herramienta Google Drive, con el fin de evidenciar que se esté realizando el proceso de radicación y respuesta de manera oportuna. También se verifica que se haya seleccionado la categoría que se ajusta a la PQR y que la respuesta sea clara y resuelva la necesidad del usuario.

Se hace gestión con las coordinaciones departamentales de atención al usuario, a través de las profesionales a cargo, como conducto regular.

Cuando se evidencia la necesidad de asesoría y solución por parte de las coordinaciones de red departamentales, se notifica a través de correo electrónico.

Desde la oficina del SIAU REGIONAL, se realiza acompañamiento en la solución de PQRS que, por razones de red o fallos específicos de tutela, se deba prestar el servicio en un departamento diferente al de zonificación.

Se realiza monitoreo específico a las PQRS de SUPERSALUD, descargando la base de la plataforma para evidenciar el porcentaje de solicitudes cerradas y abiertas, con el fin de que se realice el cierre correspondiente y con los soportes que evidencien la prestación del servicio.

### **6.12 Manejo de Buzones**

Se tienen ubicados en las sedes buzones, que son visibles para que sean fácilmente ubicados por parte del usuario, con el fin de ofrecer un canal adicional de comunicación y recibir sugerencias, felicitaciones, quejas o peticiones los cuales se convierten en oportunidades para mejorar la calidad de los servicios prestados por la Institución. En este proceso los profesionales de atención al usuario son los encargados de la recolección, clasificación y registro de lo extraído durante el proceso de apertura.

Toda solicitud, queja o requerimiento recepcionado a través del buzón de sugerencias debe realizar el trámite de acuerdo procedimiento de PQRS y en los mismos tiempos.

### **Participación Ciudadana:**

Cuyo objetivo además de velar por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes por parte de los vigilados apunta a la promoción de la participación ciudadana y el ejercicio del control social. Es por ello que las EAPB e IPS, deben



 <b>U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DE PQRS</b>	Página <b>17</b> de <b>18</b>
		<b>VERSIÓN: 4.0</b>
		<b>CÓDIGO: MSU 001</b>

promocionar y promover los mecanismos de participación ciudadana, control social y de protección al usuario del servicio de salud, a partir del cual se deben implementar las acciones correspondientes para garantizar que los sujetos vigilados permitan y promuevan de cara a sus usuarios, y ciudadanía en general, el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana y control social consagrados en la Constitución y en el Decreto 1757 de 1994.

En la **UT RED INTEGRADA FOSCAL CUB** se generan los espacios para que los diferentes actores ejerzan su derecho a la participación y el ejercicio del control social; Uno de esos espacios es precisamente las reuniones realizadas con los veedores de manera periódica, en las cuales se tratan temas fundamentales como novedades en el servicio y sugerencias para la mejora del mismo. Las reuniones quedan oficializadas a través de actas de asistencia que incluyen el resumen de los temas tratados.

## 7. HISTORIAL DE REVISIÓN

REVISIÓN No. :	FECHA DE APROBACIÓN	REVISADO POR	APROBADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	05/06/2019	<b>Silvia Johanna Salazar Gualdrón</b> Profesional Atención al Usuario	<b>Lina Marcela Santamaria Dueñas</b> Coordinación Regional de Calidad y Auditoría Médica	Aprobación del documento.
2	04/07/2019	<b>Silvia Johanna Salazar Gualdrón</b> Profesional Atención al Usuario	<b>Lina Marcela Santamaria Dueñas</b> Coordinación Regional de Calidad y Auditoría Médica	Modificación de los derechos y deberes de los usuarios.
3	09/10/2019	<b>Silvia Johanna Salazar Gualdrón</b> Profesional Atención al Usuario	<b>Lina Marcela Santamaria Dueñas</b> Coordinación Regional de Calidad y Auditoría Médica	Revisión General
4	28/02/2020	<b>Silvia Johanna Salazar Gualdrón</b> Profesional Atención al Usuario	<b>Lina Marcela Santamaria Dueñas</b> Coordinación Regional de Calidad y Auditoría Médica	Se ajusta Tabla del Historial de Revisión



**U.T. RED INTEGRADA  
FOSCAL - CUB**

**MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y  
GESTIÓN DE PQRS**

Página **18** de **18**

**VERSIÓN: 4.0**

**CÓDIGO: MSU 001**