

## MODELO DE SERVICIO EXPERIENCIA AL AFILIADO

### 1. Alcance

Para Ecoopsos EPS garantizar el Plan de Beneficios en Salud con calidad, oportunidad y accesibilidad es nuestra prioridad, por eso se exige el diseño y la puesta en marcha de un modelo de servicio que este alineado a las necesidades normativas y del modelo de Atención planteado por Ecoopsos EPS.

El modelo estará integrado por diferentes componentes que articulará todos los procesos que tengan que interactuar con nuestro afiliados, iniciando desde el proceso de operaciones con la inscripción del afiliado a nuestra EPS y finalizando en la satisfacción después de haber recibido nuestros servicios. La Experiencia del afiliado se medirá en cada ocasión o proceso que el afiliado interactuó con Ecoopsos EPS.

### 2. Términos y Definiciones

- **Accesibilidad:** Es la Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, igualmente se refiere a la facilidad de acceso físico, telefónico y por otros medios de contacto con la entidad.
- **Actitud:** Disposición de una persona hacia algo o alguien, en el momento del servicio.
- **Afectado:** Afiliado a Ecoopsos EPS quien se ha visto involucrado en situaciones que le generen inconformidad.
- **Atención Personalizada:** Es un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera individual, en función de sus características propias y sus problemas personales.
- **Asertividad:** Estilo de comunicación de personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y respeto.

- **Asistencia Técnica:** Grupo de acciones dispuestas por la organización para mejorar las habilidades y capacidades de los integrantes del comité alianza de usuarios, para asumir su rol de participación y representación de los afiliados en el sistema general de seguridad social en salud.
- **Buzón De Sugerencias:** Es la urna debidamente identificada ubicada en cada oficina del país, en el que el usuario de nuestros servicios puede depositar sus manifestaciones, reclamos o sugerencias sobre las condiciones o la calidad con las que recibe o recibió un servicio, tanto al interior de nuestras instalaciones como en la red de IPS contratada.
- **Calidad:** Propiedad del servicio que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios
- **Capacidad de Respuesta:** Agilidad de trámites. Hacer las cosas a su tiempo.
- **Comité Alianza De Usuarios (CAU):** es la organización de los afiliados elegidos democráticamente en asambleas masivas informativas, como líderes y representantes de la comunidad y se constituyen en voceros y defensores de los usuarios.
- **Competencia:** Capacidad y aptitud de una persona para realizar una tarea o desempeñar una función de manera correcta y adecuada.
- **Consulta y/o Solicitud De Información:** Es cuando una persona solicita información o documentación de interés general o particular.
- **Deberes:** Son las obligaciones adquiridas por el usuario beneficiario del sistema de salud al momento de hacer uso de los servicios que le garantiza el carné que porta.
- **Derechos:** Son los beneficios irrenunciables que recibe el usuario por el hecho de portar un carné como afiliado al SGSSS.
- **Derecho De Petición:** Forma de solicitud mencionando el artículo 23 de la constitución Política, el cual indica, *“Toda persona tiene*

*derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.*

- **Determinantes Sociales de la Salud:** son las circunstancias en que las personas nacen, crecen, trabajan, viven y envejecen incluido el conjunto más amplio de fuerzas y sistemas que influyen sobre las condiciones de la vida cotidiana; son las circunstancias generadoras de factores de riesgos.
- **Empatía:** Capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones de salud más valorados por los usuarios.
- **Encuesta De Satisfacción:** Es el instrumento que registra las opiniones de los usuarios, sobre las condiciones, procedimientos y clases de servicios recibidos por parte de la entidad, permite medir los niveles de satisfacción positiva o negativa del servicio o los servicios recibidos por la entidad.
- **Enfoque de Gestión Social del Riesgo (EGSR):** Enfoques del modelo de participación social institucional, su objeto es fortalecer el conocimiento y las capacidades de los líderes sociales para que sean agentes generadores y promotores de cultura sobre el cuidado de la salud individual, familiar y colectiva en sus comunidades.
- **Enfoque de Vigilancia y Control social a los Servicios de salud:** Enfoques del modelo de participación social institucional, su objeto es desarrollar capacidades en los líderes sociales para ejercer vigilancia sobre la forma y las condiciones en las que la entidad y demás actores organizan y prestan los servicios que reciben.
- **Espacios de análisis de la gestión:** Son los espacios de encuentro Entidad - integrantes CAU, dispuestos por la organización para desarrollar procesos de análisis de la gestión y planeación participativa.

- **Espacios Normativos de Participación Social:** Espacios dispuestos por la normatividad vigente para la participación y representación de los afiliados, en los que se desarrolla análisis de la gestión y planeación participativa en salud.
- **Expectativas:** Las características que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a recibir un servicios en la EPS o un institución hospitalaria. Las expectativas se forman con las experiencias previas de otras personas.
- **Felicitación y/o Reconocimiento:** Manifestación de satisfacción por parte de una usuario de nuestros servicios.
- **Garantía:** Acción y efecto de asegurar lo estipulado.
- **Grupos de Trabajo por la Calidad (GTC):** Es la estructura interna del comité alianza de usuarios, que les permite a sus integrantes ejercer su derecho a la participación social de una manera organizada, atendiendo diferentes responsabilidades dentro de su competencia.
- **Mejora:** Son las acciones que se realizan para incrementar la calidad de los servicios y por tanto, a incrementar la satisfacción de los usuarios.
- **Mesas De Trabajo:** Son las reuniones por seccional de los coordinadores de los Comité Alianza de Usuarios CAU de cada municipio para desarrollar labores de planeación, evaluación y retroalimentación llevadas a cabo en forma mensual o trimestral, según las necesidades.
- **Modelo institucional de participación social (MIPS):** son el conjunto de procesos, pautas y lineamientos dispuestos por la organización para promover, proteger y garantizar el derecho a la participación de los afiliados en el sistema general de seguridad social en salud.
- **Oficina De Atención Al Usuario:** Se refiere a las oficinas de atención en cada uno de los municipios y territorios donde tiene presencia la EPS Ecoopsos.
- **Peticionario:** Es la persona que interpone la PQR ya sea en nombre propio o en representación de un afiliado.

- **Percepción:** Son las conclusiones y sentir que obtienen los usuarios sobre la forma en que recibió los servicios.
- **Plan De Acción:** Es el instrumento de planeación de las actividades previstas para mejorar una situación o actividad evidenciado por los miembros del CAU o un funcionario de la entidad.
- **Planeación Participativa:** Conjunto de metodologías dispuestas por la organización, para la toma de decisiones y construcción conjunta de soluciones con la comunidad.
- **Política de participación social en salud PPSS:** Política adoptada por el ministerio de salud y protección social mediante resolución 2063 de 2017, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.
- **PQR Con Riesgo De Vida:** Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.
- **Queja:** Es aquella petición que va dirigida a una situación de inconformidad contra un funcionario que representa a ECOOPSOS EPS y que en uso de sus funciones ha tenido un comportamiento inapropiado por su conducta, acciones y procederes hacía los afiliados, lo que genera inconformidad en el afiliado frente a los servicios que la Entidad le ofrece.
- **Reclamo:** Es cualquier inconformidad, irregularidad y/o deficiencia de un afiliado frente a un servicio de salud generada por fallas en la calidad (accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad) al momento de la prestación de los servicios y/o el aseguramiento en salud.
- **Satisfacción:** Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas.
- **SIS:** Solución inmediatas en Salud, es una clasificación definida por la Superintendencia Nacional de Salud para distinguir las solicitudes que representen un riesgo inminente a la vida del usuario.

- **Sugerencia y/o Manifestación:** Es una opinión o propuesta sobre una materia o asunto expresada libremente por un ciudadano tendiente a mejorar la calidad de los servicios de salud.

### 3. Nuestra Política de Servicio

Es nuestro compromiso brindar un servicio con calidad, oportunidad y accesibilidad para lograr la satisfacción de nuestros usuarios al recibir el plan de beneficios, implementando modelos de desarrollo sostenibles e innovadores y así llegar a la EXCELENCIA DEL SERVICIO.

Nuestro propósito es que el ser afiliado a Ecoopsos EPS sea la garantía de recibir un servicio de salud único e innovador, con un trato humanizado, para satisfacer las necesidades, deseos y expectativa de la población afiliada y de esta forma garantizar una mejor experiencia de vida saludable.

En tal sentido se define nuestro ciclo del servicio, con el cual buscamos que nuestros colaboradores brinden una mejor experiencia del servicio y que los usuarios sientan un alto nivel de satisfacción y representación por parte de Ecoopsos EPS SAS.



#### 3.1 Trato Digno al Usuario

Entendiendo la política de excelencia del servicio como el pilar de la atención en salud a los afiliados de la entidad, se concibe la realidad de las personas que tiene un grado de vulnerabilidad al recibir servicios de salud por lo tanto se les garantizará un trato digno, cumpliendo las características de la atención focalizada, ágil, oportuna, eficaz, eficiente y sensible en las necesidades de los usuarios.

El trato humanizado se enfocará en garantizar la resolutivez de las necesidades y solicitudes presentadas por el usuario durante la atención, con respeto y cordialidad al brindar la orientación e información. Igualmente se tendrá en cuenta la atención preferencial en la población adulta mayor, niños, niñas, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes y en general toda persona que demuestre tener condiciones particulares que ameriten una atención especial.

El trato al usuario se enmarca en la valoración al individuo, el respeto, la cordialidad, la orientación y comunicación permanente con trato digno, por lo tanto, los colaboradores encargados de los procesos de atención al usuario, participaran de manera continua en los procesos de capacitación y formación de atención humanizada desplegada por la Entidad.

### **3.2 Política de Atención Preferencial.**

Las instalaciones de Ecoopsos EPS brindan un servicio adecuado e integral para la población con condiciones especiales, todas las oficinas de atención al usuario cuentan con una ventanilla de atención preferencia e infraestructura adecuada que permite que nuestro afiliado mejore su experiencia del servicio. De igual forma queremos garantizar que las expectativas del servicio aumenten en nuestro afiliado por medio de estas políticas.

### **3.3 Política de Participación Social:**

**Política Institucional de Participación Social:** Ecoopsos EPS SAS fomenta, promueve e implementa permanentemente en el tiempo, un Modelo institucional de participación social acorde a las disposiciones normativas, que garantiza la participación real de los afiliados en los espacios internos y externos constituidos.

**Objetivo Estratégico de la Política de Participación Social:** mantener el modelo institucional de participación social dinamizado en el 90% de los municipios donde hace presencia la EPS.

#### **4. Componentes del Modelo de Experiencia al Afiliado**

Entendiendo al Modelo de Experiencia al Afiliado como el conjunto de procesos, procedimientos, mecanismos y actividades organizadas para garantizar el acceso oportuno a la información necesaria sobre la naturaleza, características, condiciones y formas de recibir y solicitar los servicios de la entidad, se define los siguientes componentes:

- Sistema de Información y Gestión en las Oficinas de Atención al Usuario.
- Medición de la Satisfacción.
- Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Mecanismos de Participación Social (Gestión Social y Participación Comunitaria)

#### **4.1 Sistema de Información y Gestión en las Oficinas de Atención al Usuario.**

##### **4.1.1 Gestión de Oficinas de Atención al Usuario.**

Para garantizar las condiciones físicas generales de las Oficinas de atención al usuario que permita garantizar la seguridad, privacidad y la excelencia en el proceso de atención a todos nuestros afiliados, en un espacio local de contacto directo con el usuario. Concibiendo de esta forma las oficinas municipales, como el principal espacio en el cual se construye, implementa y fortalece el modelo de experiencia al afiliado. La entidad define la organización de oficinas de atención al usuario, de la siguiente manera:

<b>Categoría Principal</b>	<b>Categoría A</b>	<b>Categoría B</b>
Es la sede regional que cuenta con los colaboradores administrativos y una oficina de atención al usuario.	Más de 5.000 afiliados. Entre 3 o más Promotores y que tengan un promedio de 50 usuario o mas diarios,	Menos 5.000 Afiliados. Entre 1 y 3 Promotores y un promedio menor a 50 atenciones diarias.



De acuerdo a la normatividad vigente y los lineamientos de la entidad que busca contribuir y a mejorar las condiciones que garantice la construcción, implementación y fortalecimiento del modelo de atención cumpliendo la plataforma estratégica de la entidad, se establece el cumplimiento de las garantías mínimas de las instalaciones de la siguiente forma:

### **1. Instalaciones Locativas:**

- Todas las oficinas de la entidad estarán ubicadas en un lugar de fácil acceso para toda la población afiliada y garantizarán un desplazamiento fácil y seguro a toda la población adoptando las medidas de inclusión que sean necesarias. (rampas y puertas de acceso para población con movilidad reducida, señalética para personas en condición de discapacidad visual, baños debidamente dotados)
- Todas las oficinas cumplirán la política de identificación corporativa por lo que estarán debidamente identificadas y tendrán características similares respecto a colores, información y campañas.
- Las oficinas municipales estarán dotadas con las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para la adecuada atención de los afiliados, por lo que se garantizará que cada colaborador cuente con su puesto de trabajo, equipo de cómputo y otros suministros que facilite la operación de ser necesario, así mismo se garantizará el cumplimiento de la política de salud ocupacional para generar un ambiente adecuado.

### **2. Carteleras Informativas.**

- Las carteleras informativas publicadas en las oficinas municipales estarán ubicadas en la sala de espera con el objetivo de ser leída por los usuarios.
- Las carteleras informativas tendrá información sobre: derechos y deberes de los usuarios, canales de atención, información sobre los diferentes trámites, Guía de trámite de PQR, formato y explicación de negación de servicios, mecanismos de participación social,

integrantes del Comité de Alianza de Usuarios, campañas de salud, Cronograma de apertura del buzón de sugerencias, informe de satisfacción EPS/IPS, cronograma de capacitación.

- Las carteleras informativas será dinámicas y de fácil consulta para los afiliados.

### **3. Horario de Atención, Asignación de Turnos y Control de Tiempos.**

- De acuerdo con la categoría en la que haya sido clasificada la oficina municipal deberá dar cumplimiento al proceso de turnos, control de tiempos y atención preferencial establecidos en el manual de procesos.
- El horario de Atención en cada una de las oficinas municipales será establecido de acuerdo a la necesidad que se presente en la población y su ubicación geográfica.

### **4. Buzón de Sugerencias.**

- Ubicado en un lugar visible y de fácil acceso a toda la población afiliada en la sala de espera de las oficinas municipales
- Estará dotado del formato destinado para la recepción de las manifestaciones y/o felicitaciones de usuarios.
- Se determinará un proceso y cronograma para la apertura con el fin de garantizar la transparencia en el manejo de la información que se deposite en el buzón de sugerencias.

### **5. Excelencia en el Servicio.**

- En cada una de las oficinas municipales se contara con mínimo un colaborador capacitado y formado para la atención al usuario.
- Las oficinas municipales de la entidad garantizarán la protección del derecho a la intimidad con la reserva y privacidad en la atención e información suministrada, para ello dispondrá del personal idóneo ubicado en puestos de trabajo que cumplan con las características adecuadas en dimensiones (2 metros cuadrados), orden y aseo.

- El mecanismo de atención prioritaria estará establecido en el manual de proceso de sistema de información, para garantizar la atención preferencial a la población con características especiales.

#### **4.1.2 Sistema de Información en las Oficinas de Atención al Usuario.**

En cada una de las oficinas de atención al usuario se encontrará un colaborador capacitado para brindar la orientación e información útil y precisa que permita la interacción adecuada a los usuarios que se acerquen a consultar sobre los diferentes trámites de la entidad en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

##### **1. Flujo de la información.**

Para garantizar la adecuada información y orientación de los usuarios se contará con jornadas periódicas y permanentes de capacitación descritas en el procedimiento de capacitación de la entidad, así como una herramienta tecnológica que facilite la comunicación entre los directivos y los promotores para dar continuidad a los procesos mitigando el impacto de la información que se pueda presentar por los cambios normativos y otros cambios de la operación.

Es por ellos que se establecerá diferentes módulos por temáticas en la herramienta tecnológica, teniendo en cuenta los siguientes: Red de servicios, Sistema de referencia y contrareferencia, Formas de acceder a los servicios, Contribución Económica del Afiliado - Régimen de Copago, Cuotas Moderadoras y Copagos – Régimen Contributivo, Derechos y deberes, Afiliaciones y traslados, Formas de financiación, Formas de Participación social, Formas de interponer quejas y reclamos, Mecanismos de la EPS para garantizar las condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia, Información sobre traslados de EPS, Información acerca del cubrimiento del Plan de Beneficios en Salud, Programas de intervención del riesgo, Información de grupos de interés

en salud pública, Orientación al usuario respetando su intimidad, Portabilidad, Movilidad entre regímenes, entre otros. Para lo cual cada líder de proceso brindará el material claro, conciso y de fácil consulta a los promotores de atención al usuario.

La Dirección Nacional de Mercadeo y Comunicación y la Dirección Nacional de Capital Social estarán a cargo de la formación y capacitación permanente de los promotores de atención y la población afiliada. Por lo que se establecen diferentes metodologías para garantizar la actualización de los procesos y los cambios normativos que se presentes.

- **Cursos Virtuales y Certificables:** A través de la plataforma Uniecoopsos.
- **Intranet:** Contenedores de información permanentes en la cual el promotor deberá responder una encuesta y/o evaluación para garantizar la apropiación del conocimiento.
- **Correo electrónico:** Se remitirá capsulas informativas de forma permanente de acuerdo a los cambios normativos o de proceso que se presente.

Una vez se garantice el conocimiento de los promotores se socializará la información con la población afiliada a través de las siguientes metodologías:

- **Presencial:** En las oficinas de atención al usuario periódicamente se realizará charlas informativas con los temas de capacitación.
- **Virtual:** Repositorios de información en la página WEB, donde los usuario podrán responder una encuesta y/o evaluación de conocimiento.

## 2. Gestión en la oficina:

Las oficinas de atención al usuario cuentan con un sistema de turnos de acuerdo con la categoría de la oficina, con el fin de garantizar una atención personalizada y sin filtros, teniendo en cuenta el enfoque

diferencial en la atención de población con alguna condición de vulnerabilidad.

### 3. Canales de Atención

La entidad para garantizar el contacto permanente con la población afiliada tiene comunicación permanente por los siguientes canales de atención de atención:

**Personalizada:** Ecoopsos EPS cuenta con 140 oficinas de atención regional y municipal en cada una de las regiones donde tiene presencia.

**Telefónica:** La entidad brinda para servicio de la comunidad afiliada la línea de Contact Center (1) 519 03 42 y con las líneas regionales Cundinamarca - Huila – Meta - Tolima: 01 8000 978 082; Antioquia - Boyacá - Norte de Santander: 01 8000 978 084.

**Correo electrónico:** Para contacto del usuario se dispone del correo [pqrsalud@ecoopsos.com](mailto:pqrsalud@ecoopsos.com), y el correo electrónico de cada oficina.

**Redes Sociales:** Por facebook e instagram @ecoopsosEPS

**Pagina WEB:** [www.ecoopsos.com.co](http://www.ecoopsos.com.co)

### 4.2 Medición de la Satisfacción

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios, a través del monitoreo permanente de sus opiniones sobre los servicios prestados por Ecoopsos EPS, es uno de los componentes del modelo de servicio, con el cual contamos con mecanismos que permiten conocer las diferentes percepciones del afiliado. La evaluación del servicio desde esta óptica se desarrolla por medio de encuestas aplicadas a una muestra técnica acordada por el número de afiliados que recibieron servicios en un periodo determinado, a quienes se les solicita expresar su opinión frente a los servicios prestados, que miden los diferentes espacios de contacto en la institución (consulta externa, recepción,

etc.) abordando tanto aspectos logísticos y de infraestructura (iluminación, ventilación, etc.) como la calidad de la atención prestada por el funcionario de turno (calidez, cortesía, etc.) y la claridad con la que le fue suministrada la información.

Como mecanismo de evaluación, la aplicación de encuestas de satisfacción se orientan a:

- **La prestación de servicios por IPS:** satisfacción con servicio prestado de medicina, odontología, promoción y prevención, laboratorio clínico, ayudas diagnósticas, suministro de medicamentos, hospitalización, entre otros.
- **La prestación de servicios por EPS:** satisfacción con los servicios relacionados con el aseguramiento por parte de la EPS en carnetización, referencia y contrarreferencia, línea de atención al usuario, gestión del riesgo, orientación y atención al usuario.

#### **Aspectos evaluados:**

- **Oportunidad:** capacidad de dar el servicio en forma precisa y en el momento requerido
- **Capacidad de Respuesta:** es la voluntad de ayudar al cliente a proveerle un servicio
- **Habilidades:** el conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza, esta se subdivide en las siguientes subdimensiones:
  - **Competencia:** es la posesión de las habilidades y el conocimiento para poder prestar el servicio.
  - **Cortesía:** incluye amabilidad, respeto, consideración y trato del personal de contacto.
  - **Credibilidad:** es la capacidad de inspirar confianza, honestidad, etc.
- **Empatía:** es la atención personalizada y la preocupación por los usuarios, consta de dos subdimensiones:

- Facilidad de acceso al servicio y simplicidad del contacto.
- Comprensión y conocimiento del usuario, de sus problemas y necesidades.
- **Elementos Tangibles:** Los que envuelven la prestación del servicio, es decir, la presentación de las instalaciones y del equipo, el aspecto del personal, la disponibilidad de los materiales de comunicación.
- **Accesibilidad de la Atención:** componente de la calidad de la atención a los pacientes que consiste en una medida de la facilidad con que el paciente puede obtener la atención que necesita en el momento oportuno.

#### **4.3 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones.**

El trámite de manifestaciones y/o reclamos constituye una estrategia o mecanismo autorregulador que permite detectar las deficiencias e incorporar los correctivos en los procesos de mejoramiento continuo. Este mecanismo permite conocer en qué condiciones se están prestando los servicios de salud, Cómo son percibidos los servicios de la entidad por los usuarios, generando un insumo para la implementación de un plan de mejoramiento continuo en la calidad de la prestación de los servicios.

El procedimiento establecido por ECOOPSOS para abordar este elemento del sistema, se divide en varios subprocesos que a continuación se describen:

- **Recepción de manifestaciones:** Se realiza por parte de cualquier funcionario que tenga contacto con el afiliado, ya sea personal o telefónicamente, la manifestación se recibe en la presentación física que el usuario considere o disponga
- **Canalización de manifestaciones:** La Entidad cuenta con diferentes mecanismos de canalización dispuestos para que los usuarios puedan interponer sus derechos de petición, quejas, reclamos , manifestaciones, consulta de información, los cuales nos permitimos describir a continuación:

- Buzón de sugerencias ubicado en cada una de las oficinas municipales del país, ubicado estratégicamente en ellas para que en cualquier momento quien así lo considere deposite su queja, la apertura del buzón se realiza de manera semanal.
- Página web: por medio de [www.ecoopsos.com.co](http://www.ecoopsos.com.co) mediante el link contáctenos ó peticiones, quejas y reclamos.
- Línea gratuita de atención al usuario, para los Departamentos de Cundinamarca, Huila y Tolima 018000978082, para los Departamentos de Antioquia, Boyaca y Norte de Santander 018000978084 y si Usted se encuentra en la Ciudad de Bogotá podrá comunicarse al 5190342.
- Personal ante nuestros trabajadores en las oficinas de atención al usuario, pero si su queja es en contra de uno de nuestros funcionarios le sugerimos plasmar de manera clara los hechos en el formato de recepción de quejas que se encuentra cerca al buzón de sugerencias para garantizar la privacidad y el debido proceso a su solicitud.
- **Radicación de Manifestaciones:** La radicación de manifestaciones se realiza en la oficina Nacional, donde el área de peticiones encargado del proceso, digita la petición al subsistema con los campos destinados para dar respuesta y solución de fondo.
- **Asignación de manifestación para resolución:** Las quejas radicadas se clasifican para resolución de acuerdo al contenido de la siguiente forma:
  - **Resolución de las manifestaciones:** Una vez clasificadas y entregadas al funcionario responsable se procede a realizarla investigación pertinente dentro de los términos establecidos con el fin de elaborar la respuesta al usuario.
  - **Elaboración y entrega de respuesta al usuario:** Se debe dar respuesta por escrito al usuario y esta debe incluir fecha, dirección



correcta, debe ser completa, clara precisa y contener la solución o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten. En la respuesta se hace aclaración que frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por la entidad ante la cual se elevó la queja o petición, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de salud

#### 4.4 Mecanismos de Participación Social

La Entidad garantiza y promueve el derecho a la participación social con un modelo estructurado sobre la base de la política de participación social en salud, adoptada por el gobierno nacional con la resolución 2063 de 2017.



Grafica 4.5.1. Modelo Institucional de Participación Social

En el marco del modelo institucional se define la **Participación Social en salud** como el **mecanismo** que le permite a los afiliados a la Entidad ser Promotores de cultura sobre el cuidado de la salud, liderar la gestión social del riesgo y liderar y ejercer vigilancia sobre la gestión de la Organización como Entidad Promotora de Salud.

Para cumplir con estos propósitos la EPS cuenta con una organización social denominada “Comité de Alianza de Usuarios” (CAU), que está organizado en tres ámbitos de gestión, así:

- **CAU Municipal:** es la base de todo el modelo de participación social promovido por la EPS; es la organización local de los afiliados elegidos democráticamente en asambleas masivas informativas, como líderes y representantes de la comunidad y se constituyen en voceros y defensores de los afiliados, mediante la conformación de Grupos de Trabajo por la Calidad y la participación en los diferentes escenarios de intervención propuestos en cada uno, velan por la calidad de la atención y prestación de los servicios a los usuarios y promueven cultura sobre el cuidado de la salud individual, familiar y comunitaria, con el desarrollo de actividades acordes a las características y necesidades propias del Municipio.
- **Grupos de trabajo por la Calidad “GTC”:** son una estrategia del Modelo institucional de participación social, que tiene por objetivo el fortalecimiento de la gestión del comité alianza de usuarios. Los GTC son conformados al interior de cada uno de los CAU Municipales y desarrollan las siguientes funciones:
  - ✓ **Grupo de trabajo para la participación y el control ciudadano:** Este grupo de trabajo tiene como propósito representar los intereses de los usuarios en los diferentes espacios e instancias de participación ofrecidos por la entidad para el seguimiento de su ejercicio misional y los espacios determinados por la normatividad vigente dentro del SGSSS, entre ellos los siguientes espacios:
    1. Comité Técnico Científico de la EPS
    2. Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud. CTSSS
    3. Asociación de usuarios de la red adscrita de IPS.
    4. Juntas Directivas de la ESE

5. Comités de Participación local (COPACO)
6. Veedurías Ciudadanas

- **Grupo de trabajo para la medición de la calidad y la satisfacción del**

**Usuario:** Este grupo de trabajo tiene como propósito participar activamente en los procesos de información y orientación a los usuarios, la monitorización de la satisfacción con los servicios recibidos y la recepción, trámite y seguimiento a las manifestaciones, quejas y reclamos; en este sentido este grupo de trabajo realiza las siguientes actividades:

1. Aplicación de encuestas IPS
2. Aplicación de encuestas EPS
3. Información y Orientación a los Usuarios
4. Apertura de buzón.

- **Grupo de trabajo para la intervención del riesgo en salud:**

Este grupo de trabajo tiene como propósito adelantar acciones comunitarias para generar cultura sobre el cuidado de la salud individual, familiar y colectiva, participar activamente en los procesos de información, orientación y canalización del usuario a los programas de promoción y mantenimiento de la salud a los programas Institucionales de intervención del riesgo priorizados para los afiliados en mayor riesgo de enfermar; para garantizar la efectividad del grupo de trabajo, los líderes participan en:

1. El desarrollo de actividades comunitarias sobre determinantes sociales de la salud.
2. El despliegue de las actividades de educación y capacitación a los afiliados sobre hábitos de vida saludable
3. El desarrollo de actividades de vigilancia comunitaria en salud pública
4. En las acciones de convocatoria y logísticas necesarias para el impulso de las campañas locales de salud y de los Grupos de Interés en Salud.

5. En las actividades incluidas en los programas sociales definidos como mecanismos de adhesión a estos.

- **CAU Departamental:** integrado por todos los Coordinadores de los CAU Municipales constituidos en el Departamento, está representado por la Junta Directiva que es elegida democráticamente en la Asamblea. El CAU Departamental analiza los resultados territoriales en materia de afiliaciones, acceso a los servicios, preservación, mejoramiento y promoción de la salud, evaluando el impacto de las intervenciones desde los diferentes actores, generando propuestas para el mejoramiento de la calidad de los servicios, la atención integral y el mantenimiento del estado de bienestar, sugiriendo e impulsando actividades con y desde los diferentes actores que aporten al bienestar de la población. De igual manera dentro de sus funciones esta la representación de los usuarios en los espacios departamentales a los que sean convocados y su participación activa en el portal de participación ciudadana del ministerio de salud y protección social.
  
- **CAU Nacional:** integrado por los Presidentes de los CAU Departamentales organizados en una Junta Directiva, constituida por Presidente, vicepresidente, secretario, Tesorero y dos vocales, es la instancia responsable de analizar el resultado de la implementación de las cuatro estrategias centrales de la política de atención integral en salud:
  1. La Atención Primaria en salud con enfoque de salud familiar y comunitario,
  2. El cuidado de la salud,
  3. Gestión Integral del riesgo en salud y

#### 4. El enfoque diferencial;

Constituyéndose en un espacio de generación de iniciativas y propuestas que complementan la gestión de la organización, tendiente a mejorar los resultados en salud y el mantenimiento del estado de bienestar de la población.

#### **Fortalecimiento:**

Para lograr cumplir el propósito de la participación social, la EPS dispone de un proceso cuyo objetivo es generar y fortalecer la capacidad y habilidad de los integrantes de la alianza de usuarios, para ejercer las funciones que les corresponde de acuerdo a la normatividad vigente y al modelo institucional de participación social; para ello desarrolla un programa de capacitación y un plan de asistencia técnica.

#### **Programa de Capacitación:**

La entidad estructura anualmente un programa de capacitación y formación que incluye temas de actualización normativa, desarrollo humano, habilidades comunicativas y mecanismos de participación y control social, logrando así que estos líderes cuenten con las herramientas necesarias para representar a su comunidad como voceros y defensores de los usuarios de forma activa y con capacidad de decisión.

#### **Plan de asistencia técnica:**

Con el objetivo de garantizar que los comité alianza de usuarios permanezcan activos, organizados, eficientes y decisivos en su que hacer, y promuevan las condiciones indispensables para el desarrollo autónomo del ejercicio pleno de sus potencialidades en la materia, la entidad cada tres años realiza un diagnóstico de necesidades, sobre el cual se estructura un plan de asistencia técnica, que busca fortalecer las capacidades de los integrantes de la asociación para desarrollas las actividades propias de cada grupo de trabajo

por la calidad. Esta asistencia técnica se realiza a demanda de la necesidad local y de acuerdo al grado de desarrollo de cada asociación de usuarios.

### Niveles de Competencia y responsabilidades

El modelo institucional de participación social queda estructurado por niveles de gestión y competencias, entre la oficina nacional y cada una de las Regionales con sus respectivos municipios ubicados en su área de jurisdicción, así:

Tabla No. 1 Estructura del modelo institucional de participación social por niveles y responsabilidades

NIVEL	FUNCIONES	RESPONSABLES	INVOLUCRADOS
Nacional	Planear, dirigir, coordinar y evaluar el modelo institucional de participación social MIPS. Emitir políticas, directrices, funciones y procedimientos.	Dirección del Departamento de comercial y comunicaciones. Coordinación nacional de gestión social y participación comunitaria.	Coordinador nacional de gestión social y participación comunitaria.
Regional	Liderar, coordinar, evaluar el desarrollar del modelo institucional de participación social. Consolidación y analizar el resultado de su implementación en el territorio. Formulación de planes de mejoramiento.	Gerencia Regional Promotor Social Departamental	Gerente Regional Promotor social
Municipal	Desarrollar el modelo institucional de participación social en el territorio.	Promotor Social Departamental Promotor ASU Municipal Comité Alianza de usuarios CAU	Promotores Integrantes CAU