

MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

REPRESENTACIÓN DEL USUARIO

	Elaboró	Revisó y Aprobó
Cargo	Especialista Nacional de SIAU	Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social
Fecha	Marzo 2026.	Marzo 2026.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVOS	4
3. ALCANCE	4
4. GLOSARIO	4
5. RESPONSABILIDADES	8
6. CANALES DE ACCESO A LA PUBLICACIÓN, DIVULGACIÓN Y SOCIALIZACIÓN, GARANTIZANDO EL CONTACTO PERMANENTE POR MEDIO DE LA ATENCIÓN ACCESIBLE Y DISPONIBLE	9
6.1. USO DE CANALES ELECTRÓNICOS	9
6.1.1. Metodología para el uso de la Página WEB www.protegereps.com :	9
6.1.2. Metodología para el uso de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000 111 446:14	
6.1.3. Metodología para el uso de las Redes Sociales:	15
6.2. USO DE CANALES DIRECTOS	15
6.2.1. Metodología para el uso de las Oficinas de Atención al Usuario:	15
6.2.2. Plan de Contingencia para Garantizar la Atención al Usuario ante Eventos Ajenos a la EPS.....	16
6.2.3. Metodología para el uso de Carteleras Informativas en las Oficinas de Atención al Usuario	18
6.2.4. Metodología para la difusión por medio de cuñas radiales	18
6.3. RUTA DE ATENCION PARA USUARIOS SORDOS Y SORDOCIEGOS	19
7. DESARROLLO.....	19
7.1. Fase 1: Planeación.....	19
7.1.1. Capacitación de Usuarios en Sala de Espera.....	20
7.1.2. Medición de la Satisfacción al Usuario	22
7.1.3. Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamo.	24
7.1.4. Participación Ciudadana	27
7.1.5. Normas para la Atención al Usuario	30
7.2. Fase 2 - Ejecución de las Acciones.....	31
7.2.1. CALL CENTER.....	32
7.3. Fase 3 – Verificación del Cumplimiento de los Estándares.....	33
7.4. Fase 4 Acción – Mejoramiento Continuo	34

7.4.1. Planes de Mejoramiento	34
7.5. Fase 5 Acción – Gestión del Riesgo Reputacional	34
8. REFERENCIAS	36
9. CONTROL DE CAMBIOS	37
10. CONTROL DE REGISTROS	37

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual del Servicio de Información y Atención al Usuario pretende facilitar los espacios al usuario para el ejercicio de sus derechos. Este documento es de referencia para la adecuada gestión de la información retroalimentada por los usuarios, Red Contratada y Entes de Control, enmarcando la gestión SIAU para el logro de la satisfacción del usuario bajo los principios de participación, eficiencia, solidaridad, universalidad, integralidad y oportunidad. De acuerdo con lo anterior, es compromiso de PROTEGER EPS implementar la política sobre la atención al usuario, promoviendo la transparencia y garantizando la calidad de los procesos para atender los requerimientos anteriormente expuestos y resolver en lo posible los problemas que eventualmente se pueden presentar dentro del marco legal.

El Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social apoya desde sus procesos, manuales, procedimientos, documentos e instructivos, la implementación de la Política General de Revelación de Información y Transparencia.

2. OBJETIVOS

Desarrollar e implementar las políticas y directrices para garantizar la prestación del servicio al usuario a través de los distintos canales; obedeciendo a los principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad en el servicio; que satisfaga las necesidades y expectativas del usuario mediante los mecanismos de participación ciudadana.

3. ALCANCE

Desde: la recepción de Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos de los usuarios.

Hasta: la evaluación del servicio prestado al usuario.

4. GLOSARIO

- **Accesibilidad:** es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Acciones Correctivas:** las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.
- **Asociaciones:** agrupación de afiliados del régimen contributivo o subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

- **Buzón de Sugerencia:** es un mecanismo de comunicación, instalado en cada una de las oficinas de Atención al Usuario a nivel nacional, con el fin de escuchar las Peticiones, Quejas y Reclamos de nuestros afiliados.
- **Calidad de la Atención en Salud:** se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.
- **Deberes:** obligación que tienen los afiliados de propender por su autocuidado, comunicación, participación y contribución para el buen funcionamiento del sistema, estipulados normativamente en la Resolución 4343 de 2012.
- **Derechos:** garantía que tienen los afiliados de recibir los servicios incluidos en el Plan de Beneficios en Salud, y demás estipulados normativamente en la Resolución 4343 de 2012.
- **Discapacidad Auditiva:** es la falta, disminución o pérdida de la capacidad para oír en algún lugar del aparato auditivo, esta discapacidad presenta los siguientes grados:
 - Leve: una persona con pérdida auditiva leve puede escuchar algunos sonidos del habla, pero no oye claramente los susurros.
 - Moderada: una persona con pérdida auditiva moderada puede que no escuche casi nada de lo que dice una persona al hablar a un volumen normal.
 - Grave: una persona con pérdida auditiva grave no puede escuchar lo que dice una persona al hablar a un volumen normal y solo puede percibir algunos sonidos fuertes.
 - Profunda: una persona con pérdida auditiva profunda no oye nada de lo que se habla.
- **Discapacidad Visual:** anomalía o dificultad del ojo o los ojos, de sus estructuras que trae como consecuencia una visión menor de la normal y precisa en ocasiones medios de ayuda para la interacción entre las personas que tienen discapacidad visual y su medio circundante.
- **Divulgación de Información:** es toda actividad realizada por la organización, respondiendo a las necesidades del usuario, que busca mejorar los conocimientos de los afiliados en cuanto al acceso a los servicios y diversos temas que se incluyen en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Encuesta:** es una serie de pregunta dirigidas a una porción representativa de una población y tiene como finalidad tener información de las personas

encuestadas, mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.

- **Felicitaciones:** manifestaciones de Satisfacción o Agradecimiento.
- **Fidelización:** estrategia del marketing la cual permite que la empresa consiga clientes o usuarios fieles a la entidad.
- **Indicadores:** son una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa.
- **Oportunidad:** es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
- **Participación Ciudadana:** es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.
- **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.
- **Prestadores de Servicios de Salud – PSS:** se consideran como tales las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud y que se encuentran habilitados.
- **Protocolo de Servicio:** es el procedimiento previamente establecido, que indica los pasos para llevar a cabo la atención al usuario, sea presencial o telefónicamente.
- **Queja:** manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un trabajador de la entidad.
- **Reclamo:** a través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

- **Reclamo de riesgo 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 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 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 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.
- **Rendición de Cuentas:** es un espacio de interlocución entre la EPS, la ciudadanía, Entes de Vigilancia y Control y Prestadores de Servicios de Salud. Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza, garantizando el ejercicio del control social ante los actores del Sistema General de Seguridad Social, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.
- **Satisfacción:** nivel de agrado que un usuario percibe sobre el servicio prestado. Para la EPS, este porcentaje se obtiene de suma de las marcaciones “Excelente”, “Bueno”, “Aceptable” y “Malo”, que el usuario responde en cada encuesta.
- **Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU:** es una iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social, que tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios a través de las encuestas de satisfacción y en sus PQR: derechos de petición, reclamo, queja, solicitud, felicitación, etc., que sobre la prestación de los servicios formulan a la compañía y Red Contratada de cualquier nivel en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Solicitud:** diligencia mediante la cual un usuario solicita algún servicio, sin que este manifieste su inconformidad o se haya evidenciado incumplimiento por parte de nuestra entidad.
- **Sordo:** es todo aquel que no posee la audición suficiente y que en algunos casos no puede sostener una comunicación y socialización natural y fluida en lengua

oral alguna, independientemente de cualquier evaluación audiométrica que se le pueda practicar.

- **Sordociego(a):** es aquella persona que en cualquier momento de la vida puede presentar una deficiencia auditiva y visual tal que le ocasiona serios problemas en la comunicación, acceso a información, orientación y movilidad. Requiere de servicios especializados para su desarrollo e integración social.
- **Tamaño de la Muestra:** es el número de encuestas que componen la muestra extraída de una población, necesarias para que los datos obtenidos sean representativos de la población.

5. RESPONSABILIDADES

El Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social es responsable de planear, implementar y controlar este manual.

El Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social es responsable de administrar y controlar la gestión de todas las actividades propias de atención y satisfacción al usuario, haciendo seguimiento al proceso. Así mismo es responsable de garantizar la ejecución de la programación realizada ante el Ministerio de Salud y Protección Social de la Política de Participación Social en Salud, así como de mantener informado al usuario sobre normatividad vigente, Plan de Beneficios en Salud, y demás temas de impacto a la empresa, por diferentes plataformas tanto físicas como digitales.

El Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social y el Especialista Nacional de SIAU son responsables de mantener información documentada de todos los manuales, procedimientos, documentos e instructivos de cada uno de los municipios en su departamento.

El Especialista Nacional de SIAU, es el responsable de consolidar la información y realizar seguimiento a la ejecución de actividades, con el fin de generar los informes mensuales de Participación Social.

El Especialista Nacional de SIAU es responsable de gestionar y brindar respuesta a los requerimientos de Organismos de Vigilancia y Control y Entes Territoriales, así como derechos de petición de las IPS.

El Asistente Nacional de SIAU, es responsable de realizar auditoría a las actividades de capacitación de usuarios en sala de espera.

El Asistente Nacional de SIAU, es responsable de monitorear y alimentar el aplicativo de PQRD de la Superintendencia Nacional de Salud.

El Asistente Regional de SIAU es responsables de garantizar, documentar y analizar el rol operativo a nivel del departamento, estipuladas en cada uno de los manuales, procedimientos, documentos e instructivos.

El Asistente Nacional de SIAU, el Asistente Regional de SIAU, el Auxiliar Regional de SIAU y demás trabajadores que intervienen en el proceso, son responsables de cumplir con las actividades indicadas en cada uno de procedimientos y documentos relacionados en este manual.

6. CANALES DE ACCESO A LA PUBLICACIÓN, DIVULGACIÓN Y SOCIALIZACIÓN, GARANTIZANDO EL CONTACTO PERMANENTE POR MEDIO DE LA ATENCIÓN ACCESIBLE Y DISPONIBLE

6.1. USO DE CANALES ELECTRÓNICOS

Publicación, Divulgación y Socialización: los canales electrónicos para la publicación, divulgación y socialización son:

6.1.1. Metodología para el uso de la Página WEB www.protegereps.com:

A través de nuestra página WEB, el usuario, los prestadores que conforman las redes integrales de servicios de salud y las partes interesadas, tienen acceso a la siguiente información, conforme a lo establecido en la norma legal vigente:

- Información sobre los procesos del sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.
- Posibilidad de presentar las Peticiones, Quejas y Reclamos y realizar seguimiento a las mismas.
- Procedimientos para la afiliación al sistema, el reporte de novedades y libre elección.
- Información sobre las líneas locales y línea gratuita nacional.
- Carta de derechos y deberes de los afiliados y del paciente y Carta de desempeño.
- Cobertura de operación: zonas de operación - indicando departamentos y municipios.
- Directorio de oficinas de atención al usuario, con sus respectivos horarios y datos de contacto.
- Información sobre los diferentes canales de atención, con indicación de los horarios de atención.
- Prestadores que conforman la red integral de prestadores de servicios de salud detallando su rol dentro de la red. Incluyendo la red habilitada de servicios para la atención de urgencias en el municipio y departamento de residencia del afiliado.

- Contenido del Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC.
- Formulario de afiliación.
- Los mecanismos establecidos para el acceso a procedimientos, insumos y medicamentos no incluidos en el plan de beneficios.
- Información de cómo realizar novedades por parte de los usuarios.
- Las instancias en todos los niveles a las que puede acudir el usuario cuando considere incumplido el plan de beneficios.
- Información sobre las cuotas moderadoras y copagos que incluya lo siguiente:
 - Ofrecer el concepto de las cuotas moderadoras y de los copagos.
 - Precisar a qué usuarios se les aplica.
 - Indicar los servicios a los cuales se les aplica la cuota moderadora o el copago, mencionando sus respectivas excepciones.
 - Indicar el monto en pesos, de las cuotas moderadoras y copagos, en los diferentes rangos de ingreso salarial, con su respectivo porcentaje del salario mínimo vigente.
 - Indicar la frecuencia de aplicación de las cuotas moderadoras y de los copagos.
 - Indicar los procedimientos de recaudo que la entidad utilizará.
 - Indicarlos topes de los copagos por evento y el total de eventos por año.
- Los procedimientos disponibles para solicitar, autorizar y garantizar la atención en salud en el marco de lo establecido por la Ley 1751 de 2015, o las normas que lo modifique o sustituyan.
- Las actividades de protección específica y detección temprana que le son aplicables de acuerdo con la edad del afiliado, opción específica en línea telefónica y entrega de información en los puntos de atención.
- La definición de grupos de riesgo, junto con la oferta y contenido de programas para la gestión de estos.
- Información sobre el funcionamiento del sistema de afiliación transaccional.
- Información sobre el procedimiento de negación de servicios de salud.
- Los procesos, espacios y mecanismos de participación en salud dispuestos por la EPS para sus afiliados.

Las alianzas o asociaciones de usuarios y los procesos, espacios y mecanismos de participación en salud dispuestos por la EPS para sus afiliados, al igual que la información sobre las convocatorias para elección

de representantes de las alianzas o asociaciones.

Sistema de Afiliación Transaccional (SAT)

- Convocatoria de la Rendición de Cuentas, así como los informes trimestrales y anuales de gestión, a través del micrositio Circular 008.
- Indicadores mensuales de oportunidad conforme a lo establecido en la Resolución 1552 de 2013.
- Documento SARLAFT.
- Modelo de atención en salud.
- Normatividad vigente en salud.

Para interponer una PQR, el usuario puede ingresar a la página web <https://www.protegereps.com/> opción **Coloque su PQR Aquí:**



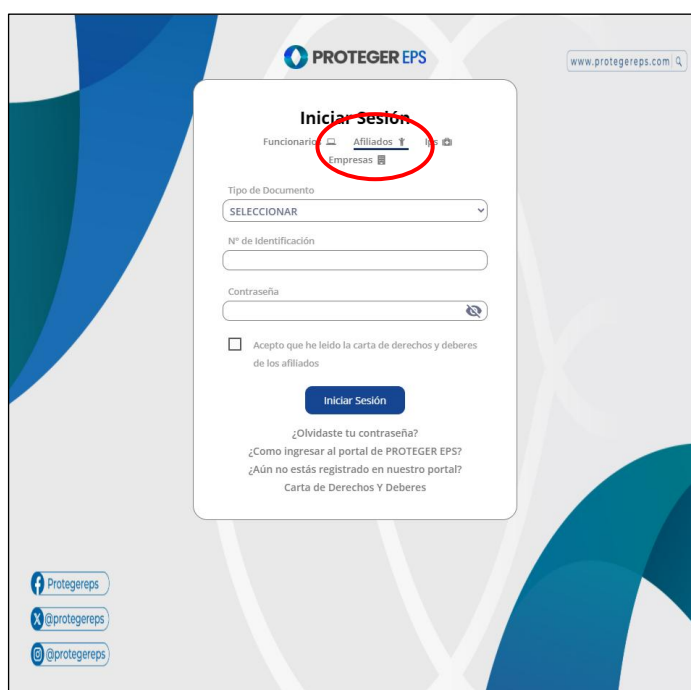
PROTEGER EPS ha diseñado un Portal denominado GÉNESIS, para que el usuario pueda consultar su IPS primaria, consultar el estado de afiliación, actualizar datos, generar certificados de afiliación y el carné de afiliación, consultar e imprimir sus autorizaciones y resultado COVID. Para ingresar a este portal, el usuario debe ingresar así: <https://genesis.protegereps.com/> autenticándose con su número de identificación y contraseña. Si el usuario no cuenta con la contraseña, puede gestionarla en el mismo portal, siguiendo los pasos descritos a continuación:

- Inicie el computador.
- Diríjase a su explorador.
- Ingrese a <https://www.protegereps.com/>
- Ingrese a la opción GENESIS:

	REPRESENTACIÓN DEL USUARIO			
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU			
	Código: RU-MA-01	Fecha: marzo 2026	Versión: 01	Página 12 de 38



- Al desplegarse la página INICIO DE SESIÓN, escoja o marque la opción **“Afiliados”**, en la parte superior y central:

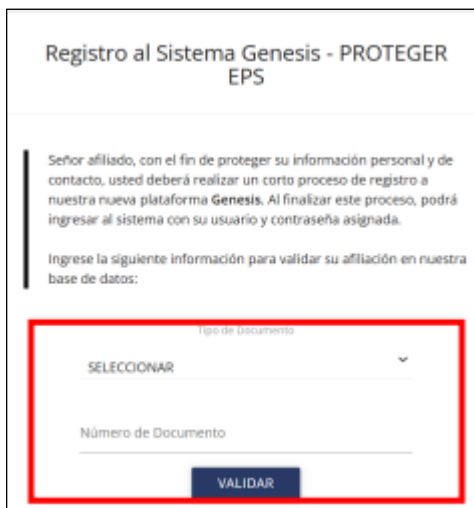


- Si no cuenta con el usuario y contraseña, puede solicitarlos, siguiendo los pasos enunciados a continuación:

Escoja la opción: **“¿Aún no estás registrado en nuestro portal?”**



Se abrirá la siguiente opción de registro, donde deberá ingresar su tipo y número de identificación, y haga clic en **“Validar”**.



El Sistema le validará sus datos, solicitando su número de celular y la fecha de expedición de su cédula. Posteriormente **“ACEPTE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE DATOS”**, y haga clic en **“FINALIZAR”**



6.1.2. Metodología para el uso de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000 111 446:

Esta línea funciona en forma gratuita las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana, por medio de la cual el usuario puede solicitar:

- Información sobre su estado de afiliación,
- Información de su IPS de atención básica,
- Información sobre la red de urgencias y red de prestación de servicios en general,
- Conocer los eventos de participación ciudadana en convocatoria.
- Interponer una PQRS y conocer el estado de esta.
- Solicitar información COVID y vacunación.
- Solicitar atención para el proceso de afiliaciones, novedades, prestaciones económicas y traslados.

Así mismo, es una línea accesible para que los prestadores que conforman las redes integrales de servicios de salud y aquellos fuera de la red, realicen los siguientes trámites:

- Validación de derechos.
- Solicitud de código inicial de urgencias.
- Realizar proceso de referencia y contrarreferencia.
- Coordinar ambulancia para traslado de pacientes.

6.1.3. Metodología para el uso de las Redes Sociales:

PROTEGER EPS dispone de Redes Sociales en X, Instagram y Facebook, en donde se publica información general de interés para los usuarios, prestadores que conforman las redes integradas de servicios de salud y partes interesadas:



@ProtegerEps



@proteger_eps



Proteger EPS

Así mismo, por medio de las Redes Sociales el usuario podrá realizar cualquier tipo de solicitud, la cual será tramitada.

6.2. USO DE CANALES DIRECTOS

Publicación, Divulgación y Socialización: los canales directos disponibles para la publicación, divulgación y socialización son:

6.2.1. Metodología para el uso de las Oficinas de Atención al Usuario:

PROTEGER EPS, cuenta con Oficinas de Atención al Usuario en donde los usuarios pueden realizar los siguientes trámites:

- Solicitud de autorización de servicio;
- Solicitud de afiliación;
- Solicitud de novedades en el sistema de información;
- Interponer PQRDS
- Conocer nuestra red;
- Recibir capacitaciones en salas de espera sobre temas de interés en salud.

En cada regional existe una oficina, en donde se cuenta con el equipo humano necesario liderado por un Gerente Regional para garantizar el acceso a los servicios de salud con continuidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y calidez; contamos con trabajadores comprometidos y capacitados, que atienden las inquietudes del usuario bajo los principios

de respeto y servicio en forma amigable, humanizada y asertiva, con dedicación y soluciones de fondo, en especial a los usuarios en condición de discapacidad y en general a la población priorizada: niños, mujeres embarazadas, adultos de la tercera edad y toda persona en estado de vulnerabilidad.

Para la operación de las Oficinas de Atención al Usuario y de acuerdo a normatividad vigente se debe emplear el uso de un sistema de administración de turnos o digiturnos. PROTEGER EPS cuenta con una herramienta tecnológica en algunas oficinas de atención al usuario, garantizando la atención priorizada a la población preferencial, permitiendo la medición de tiempos de esperas y de atención, así como el tipo de solicitud a realizar. Los Gerentes Regionales deben garantizar la implementación de un mecanismo de administración de turnos en las oficinas que no cuenten con la herramienta tecnológica que permita la atención preferencial y la medición de tiempos.

Desde la Coordinación Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social se realizará seguimiento semanal a la operación de la herramienta tecnológica en las Oficinas de Atención al Usuario.

Las Oficinas de Atención al Usuario se encuentran publicadas en la página web junto con datos de contactos, dirección, teléfono y horarios de atención y puede ser consultadas a través del siguiente enlace:

<https://www.protegereps.com/oficinas-de-atencion/>

Los Gerentes Regionales deben garantizar que los horarios de atención descritos en la página web se cumplan en cada Oficina de Atención al Usuario y se encuentre debidamente publicado. En caso de existir un cambio permanente en el horario debe ser notificado a la Coordinación Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social, con el fin de realizar la actualización en página web, carta de deberes y derechos y en el presente manual. En caso de que exista un cambio temporal se debe notificar al Coordinación Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social con el fin de anunciar previamente en Página Web las novedades de los horarios.

6.2.2. Plan de Contingencia para Garantizar la Atención al Usuario ante Eventos Ajenos a la EPS

En el contexto actual, es fundamental que nuestra EPS esté preparada para afrontar situaciones inesperadas, como fallas eléctricas, caídas de sistema u otros eventos que puedan interrumpir la atención al usuario. Por ello, hemos diseñado un plan de contingencia centrado en garantizar que

nuestros afiliados reciban la atención necesaria a través de canales no presenciales o virtuales.

Oficina Virtual:

Nuestra oficina virtual estará disponible para que los usuarios puedan realizar consultas, gestionar trámites y acceder a información relevante sin necesidad de desplazarse físicamente. Se recomienda a los afiliados utilizar esta plataforma como primera opción durante cualquier eventualidad, al cual pueden ingresar a través del siguiente enlace: <https://genesis.proteger.com/>

Redes Sociales:

Mantendremos una comunicación activa a través de nuestras redes sociales oficiales. Los usuarios podrán realizar consultas y recibir orientación en tiempo real, lo que facilitará la resolución de inquietudes sin interrupciones. Nuestras redes sociales se encuentran identificadas en este manual, en el numeral 6.1.3. Metodología para el uso de las Redes Sociales.

Chat en Página Web:

El chat habilitado en nuestra página web será una herramienta clave para brindar atención inmediata. Nuestro equipo estará disponible para responder preguntas y ofrecer apoyo a los usuarios ante cualquier inconveniente.

Línea gratuita nacional:

La línea telefónica 018000111446 permanecerá operativa para atender las solicitudes de los afiliados, en el cual se establecen protocolos específicos para gestionar el volumen de llamadas y asegurar una respuesta eficiente.

Este plan de contingencia tiene como objetivo garantizar que, ante cualquier situación adversa, nuestros usuarios sigan recibiendo la atención y el soporte que requieren. La EPS se compromete a mantener canales alternativos efectivos y accesibles, asegurando así la continuidad del servicio.

6.2.3. Metodología para el uso de Carteleras Informativas en las Oficinas de Atención al Usuario

PROTEGER EPS ha implementado el uso de carteleras informativas con material corporativo en todas las oficinas de atención al usuario, las cuales deben contar como mínimo con la siguiente información actualizada:

- Señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual.
- Información de la ubicación de baños dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de movilidad reducida.
- Ubicación del digiturno.
- Derechos y deberes de los usuarios.
- Canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por la vigilada.
- Ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las peticiones presentadas por los usuarios.
- Formato de negación de servicios.
- Mecanismos de participación ciudadana.
- Buzón de sugerencias dotado con papelería y bolígrafo.
- Información sobre el procedimiento de apertura de buzón de sugerencias y seguimiento a las solicitudes encontradas en el mismo.
- Horario de atención.
- Ventanilla demarcada para la atención preferencial.
- Silletería identificada para la población con derecho a atención preferencial.
- Manual que identifique las funciones del personal que brinda la atención en la oficina de atención al usuario.
- Copagos y cuotas moderadoras con los valores actualizados anualmente.

6.2.4. Metodología para la difusión por medio de cuñas radiales

PROTEGER EPS socializará por medio de cuñas radiales, información con respecto a estilos de vida saludable, participación ciudadana, brigadas de salud, y demás temas de interés.

Para su difusión, el Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social es responsable de consolidar la información a difundir por parte de los diferentes Subgerentes u Oficinas Nacionales de la compañía, y entregar la misma a la Oficina de Comunicaciones.

Los Subgerentes y Oficinas Nacionales, deberán entregar la información a más tardar el día 15 de cada mes, sobre las publicaciones a difundir por medio de cuñas radiales, y a su vez el Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social, consolidará y entregará a la Oficina de Comunicaciones, a más tardar el día 20 de cada mes.

6.3. RUTA DE ATENCION PARA USUARIOS SORDOS Y SORDOCIEGOS

PROTEGER EPS cuenta con una **Ruta General de Atención para Personas Sordas y Sordociegas**, diseñada para garantizar un acceso **oportuno, inclusivo y libre de barreras de comunicación** en las Oficinas de Atención al Usuario. Esta ruta se encuentra contemplada dentro del Protocolo Normativo para la Atención al usuario y se fundamenta en los lineamientos de accesibilidad, comunicación inclusiva y enfoque de derechos.

La ruta establece las directrices generales que deben seguir los equipos de atención para asegurar que la población sorda y sordociega reciba una orientación adecuada, comprensible y efectiva desde el primer contacto con la EPS. Para ello, se promueve el uso de mecanismos accesibles de comunicación, tales como herramientas tecnológicas, sistemas alternativos de comunicación y canales priorizados que faciliten la interacción sin barreras.

Igualmente, el protocolo incorpora principios de trato digno, accesibilidad universal, ajuste razonable y garantía del derecho a la información, asegurando que las personas sordas y sordociegas puedan ejercer su autonomía durante la solicitud de servicios, afiliación, orientación, trámites administrativos y acceso a la red prestadora.

7. DESARROLLO

7.1. Fase 1: Planeación

Representación del usuario se constituye en una unidad de apoyo a la gestión que desarrolla PROTEGER EPS, en relación con la comunicación que tiene con los usuarios y en la recepción de información que permite el mejoramiento continuo de los servicios.

Entre las funciones generales de los colaboradores del área se encuentran:

- Brindar orientación por vía telefónica y presencial, de forma precisa y oportuna a los usuarios de PROTEGER EPS y a otros actores del sistema que lo demanden.

- Recibir, clasificar, procesar, sistematizar, analizar y difundir con criterio cuantitativo y cualitativo la información proveniente del usuario y otras fuentes (institucional y comunitaria) que alimenten el proceso de toma de decisiones por parte de la empresa.
- Registrar y distribuir las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, prestadores de servicios de salud y entes de vigilancia y control, hacia las áreas correspondientes.
- Implementar las políticas y estrategias trazadas por PROTEGER EPS para el mejoramiento organizacional y de los Prestadores de Servicios de Salud.
- Diseñar y desarrollar conjunto a otras dependencias de la empresa, las estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud y del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios.
- Garantizar la ejecución de todas las actividades del servicio de información y atención al usuario.

Representación del usuario realiza un diagnóstico sobre las necesidades y expectativas del usuario, de acuerdo con los informes de gestión como resultado de las actividades de representación del usuario a nivel nacional, de tal forma que se formulen y ejecuten acciones correctivas. Adicionalmente, busca optimizar la calidad de la atención en salud a los usuarios, realizando un análisis de la planeación de las acciones definidas para el logro de las estrategias del área.

7.1.1. Capacitación de Usuarios en Sala de Espera

El objetivo principal, es el de realizar actividades de capacitación al afiliado, con el fin de ampliar sus conocimientos sobre información de los servicios ofertados por la EPS de acuerdo con el Plan de Beneficios en Salud, normatividad vigente y demás temas de interés, por medio charlas educativas en las oficinas de atención al usuario de acuerdo con el Plan de Beneficios en Salud. Así mismo, se busca generar la cultura de autocuidado y autogobierno de la salud.

La capacitación a usuarios, se realizará a través de la sala de espera de las oficinas de atención al usuario de PROTEGER EPS a nivel nacional, utilizando los medios con los que cuenta la EPS para divulgación de información como los son página WEB www.protegereps.com, carta de deberes y derechos de los afiliados, carta de desempeño, revistas, carteleros ilustrativos, folletos publicitarios y demás mecanismos que

implementan otras áreas diferentes a la oficina de atención al usuario, las cuales se encaminan a garantizar la capacitación de los afiliados.

Como estrategias de divulgación el Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social diseñará mensualmente diapositivas que sirvan de apoyo y guía para las charlas que efectuarán los Gestores Municipales, Asistentes y Auxiliares Regionales de SIAU, de tal forma que se garantice mayor dominio al momento de educar a los afiliados, el cual debe tener en cuenta las siguientes acciones:

- Realizar y enviar a las regionales, cronograma mensual de capacitación a usuarios en sala de espera con sus respectivas diapositivas, de acuerdo con temas de interés o de importante impacto para la EPS.
- Socializar los temas de capacitación mensual de acuerdo con cronograma, junto con las diapositivas de apoyo a todos los Gestores Municipales, Asistentes y Auxiliares Regionales de SIAU.
- Desarrollar la capacitación a usuarios en sala de espera de acuerdo con los temas establecidos en el cronograma y al contenido de las diapositivas enviadas, y diligenciar el registro de Capacitación a Usuarios.
- Consolidar y enviar al Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social, los **RU-FR-14 Formatos de Registro Capacitación a Usuarios en Sala de Espera** de todos los municipios donde PROTEGER EPS hace presencia en la regional, acompañado del **RU-FR-20 Formato Informe de Gestión Capacitación a Usuarios en Sala de Espera**, los cuales deben ser archivados y custodiados junto con el **RU-FR-13 Formato Cronograma de Capacitación a Usuarios en Sala de Espera**, de tal forma que se logre identificar los registros por municipio.

7.1.1.1. Resultados Esperados

- Usuarios informados, sensibilizados y debidamente orientados sobre trámites y servicios que ofrece PROTEGER EPS, Plan de Beneficios en Salud y normatividad vigente.
- Usuarios orientados sobre temas de promoción y prevención en salud.
- Procedimientos, manuales, documentos e instructivos actualizados en el sistema de información.

7.1.2. Medición de la Satisfacción al Usuario

El instrumento utilizado para medir el nivel de satisfacción del usuario es el **RU-FR-07 Formato de Encuesta de Satisfacción al Usuario**, que permite evaluar los servicios que presta la EPS y la red prestadora contratada a nivel nacional, y que son aplicadas por los Gestores Municipales, Asistentes y Auxiliares Regionales de SIAU en cada municipio donde PROTEGER EPS hace presencia.

La empresa ha establecido que en ningún municipio el indicador de satisfacción debe ser inferior al 85%.

Cuando no se cumpla la meta anterior, es responsabilidad de los Gerentes Regionales:

- Establecer las causas básicas o principales de insatisfacción.
- Formular y ejecutar las acciones correctivas que busquen el mejoramiento de los procesos.
- Hacer el seguimiento respectivo al cumplimiento de dichas acciones correctivas.
- Las acciones correctivas deben ser enviadas al Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social en las fechas establecidas para su verificación y seguimiento.

Mensualmente, se realizará seguimiento aleatoriamente al 5% de encuestas aplicadas en cada municipio, con el fin de verificar la veracidad en las respuestas.

Redes Sociales y chat web

Se realizará encuesta de satisfacción al usuario a través del link <https://www.protegereps.com/encuestas-de-nuestros-canales-de-atencion/> para medir la percepción sobre la calidad de los servicios recibidos en los canales presenciales y no presenciales.

Call Center

Se realizará encuesta de satisfacción al usuario post llamada para medir la percepción sobre la calidad de los servicios recibidos a través de las llamadas telefónicas recibidas en el Call Center.

7.1.2.1. Acciones

- Realizar el número de encuestas de acuerdo con el tamaño de la muestra que se encuentra en el Portal Génesis, el cual arroja los datos de acuerdo con el tamaño de publicación reportado en el último corte de la LMA, tanto para Régimen Subsidiado como para los usuarios con movilidad ascendente.
- Ingresar la información brindada por el usuario a través del Portal Génesis opción Consulta de Afiliados – Encuesta de Satisfacción; en caso en que el usuario no haya diligenciado la encuesta manual, esta debe imprimirse, solicitar revisión y firma por parte del usuario.
- Realizar Comité de Servicio de forma mensual con cada una de las regionales, levantando el **GC-FR-01 Formato de Acta de Reunión** y formulando las acciones correctivas y preventivas que deba realizar cada regional, de acuerdo con el informe de satisfacción generado por medio del módulo del Portal Génesis.
- Realizar encuesta telefónica a los usuarios que interactúan en las redes sociales, chat web y llamadas telefónicas para medir la percepción del afiliado sobre la calidad de los servicios recibidos.

7.1.2.2. Comité Primario

Como parte de la estrategia para la disminución de PQR, se realizarán Comités Primarios, con el fin de evidenciar las causas de inconformidad observadas en el comportamiento de PQR del mes inmediatamente anterior, así como el resultado de las encuestas de satisfacción.

El Gerente Regional a discreción, podrá incluir los colaboradores que considere pertinente, de acuerdo con el comportamiento e impacto de PQR y Satisfacción al Usuario.

El Comité Primario deberá reunirse por lo menos una vez al mes, donde se analizará el comportamiento de PQR y Satisfacción al Usuario, lo cual se dejará consignado en acta, así como las acciones correctivas y preventivas que se

implementarán para eliminar o mitigar las causas que originan inconformidad del usuario.

7.1.2.3. Resultados Esperados

- Mejorar la satisfacción al usuario a nivel municipal, regional y nacional.
- Formular y ejecutar acciones correctivas y preventivas en el proceso de medición de la satisfacción al usuario.

7.1.3. Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamo.

Toda Petición, Queja, Reclamo o felicitación, recibida por los diferentes medios y canales que PROTEGER EPS tiene disponible, debe ser radicada en el aplicativo de PQR – Portal Génesis clasificándola de acuerdo con lo estipulado en la norma legal vigente.

La PQR, debe radicarse en el sistema de información máximo al siguiente día hábil de haberse recibido, para el caso de las PQR extraídas en el buzón de sugerencias, se deberá radicar el mismo día de su apertura. Lo anterior, con el fin de garantizar el trámite y respuesta oportuna.

Se realizará Auditoría de Calidad al 5% de las Peticiones, Quejas y Reclamos radicadas y cerradas en el aplicativo PQR, con el fin de evaluar su correcta radicación y respuesta, como a su vez el diligenciamiento de ítems mínimos de PQR según normativa legal vigente.

La respuesta a las comunicaciones se encuentra definidas de la siguiente manera:

- **Reclamo de Riesgo Vital:** 24 horas.
- **Reclamo de Riesgo Priorizado:** 48 horas.
- **Reclamo de Riesgo Simple:** 72 horas.
- **Peticiones Generales:** 15 días hábiles.
- **Solicitudes de Información:** 10 días hábiles.
- **Copias:** dentro de los 3 días hábiles – si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencias, serán catalogados como reclamo.
- **PQR de Prestadores de Servicios de Salud, en donde no se relacione la atención en salud inmediata de un afiliado de PROTEGER EPS:** 10 días hábiles.

- **Requerimientos de Entes de Control en donde se establezca el tiempo máximo para respuesta:** de acuerdo con lo definido en el documento.
- **Derechos de Petición: 15** días hábiles.

Marcación de PQR: Todas las PQR que requieran seguimiento posterior al cierre deben ser marcadas con el fin de realizar seguimiento hasta evidenciar solución de fondo a la solicitud del usuario, indicando la fecha de la programación y prestador de servicio de salud. Una vez se garantice la prestación efectiva de todos los servicios solicitados en una PQR, la misma debe desmarcarse.

Prestación efectiva del Servicio: Todas las PQR clasificadas con un motivo relacionado con restricción en el acceso a los servicios de salud, deben contar con el soporte y la fecha de prestación efectiva del o los servicios que motivaron la inconformidad del usuario. Estos soportes se cargarán en el Módulo PQR - Portal Génesis, cuya opción se habilitará posterior al cierre de la PQR.

Los Subgerentes, Coordinadores Nacionales, los Jefes de Oficinas y los Gerentes Regionales deben analizar el comportamiento de PQR por medio del tablero de control, la cual es una plataforma diseñada para el análisis de datos. Lo anterior, con el fin de identificar el comportamiento de PQR por regional y nacional, la recurrencia de PQR e indicadores mensuales, y sirva de insumo para disminuir quejas e inconformidades, generando las acciones correctivas que se deben ejecutar de acuerdo con los motivos recurrentes de inconformidad.

Los Gerentes Regionales presentarán mensualmente las acciones correctivas de acuerdo con el análisis de las causas que originan los motivos recurrentes de inconformidad, buscando el mejoramiento continuo de los procesos. El Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social, realizará seguimiento de las acciones correctivas y a los compromisos realizados por parte de las regionales.

El no cumplimiento de las acciones correctivas establecidas en el Comité Primario de cada regional se comunicará al Gerente General, para la toma de decisiones administrativas.

7.1.3.1. Acciones

- Recibir las peticiones, quejas y reclamos, identificando el motivo de estas.

- Responder con inmediatez los casos que así lo requieran, aprovechando la presencia del usuario en la oficina regional, o el contacto por vía telefónica, sin ingresar la comunicación en el aplicativo de PQR, por ser este un trámite a solucionar de inmediato, y que no requiere de gestión ni trazabilidad en tiempo para ser respondida.
- En caso de que la solicitud no pueda ser solucionada con inmediatez, se debe registrar la PQR en el formulario de radicación del aplicativo PQR en el sistema de información Genesis, diligenciando los campos de acuerdo con el Instructivo PQR Fase I, diseñado por el proceso de Gestión de TIC.
- Los colaboradores responsables de la gestión y respuesta de PQR deben revisar diariamente el aplicativo de PQR, con el fin de identificar solicitudes nuevas y solucionarlas dentro de los términos, ingresando toda la gestión en el mismo aplicativo.

La recepción, gestión y trámite de las comunicaciones de los usuarios, se realizarán según la siguiente ruta crítica:



- Realizar auditoría a las PQR radicadas y solucionadas, con el fin de evidenciar la correcta radicación y respuesta.
- Realizar auditoría del 5% por medio del **RU-FR-03 Formato Calidad en la Radicación y Respuesta de PQR** que permita identificar el diligenciamiento de ítems mínimos de PQR según normativa legal vigente.

- Realizar mensualmente Comité Primario mensual con los Gerentes Regionales, Asistentes y Auxiliares Regionales de SIAU que gestionan PQR con el fin de informar la gestión realizada para las PQRD, se deberá formular las acciones correctivas a realizar por parte de cada regional teniendo en cuenta el informe por parte del Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social, así mismo se deberá levantar acta del comité.
- Los Gerentes Regionales deberán ejecutar las acciones correctivas, de acuerdo con los resultados arrojados en el Informe de Gestión Nacional de PQR, enviando al Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social, los registros de las actividades realizadas, en pro de la disminución de PQR.

7.1.3.2. Estrategia Te Escuchamos, y cuidamos de ti

PROTEGER EPS, ha implementado la estrategia ***Te Escuchamos, y cuidamos de ti***, con el fin de generar espacios de capacitación en temas de interés en salud, diálogo con los usuarios, promover la participación ciudadana y disminuir las PQR.

7.1.3.3. Resultados Esperados

- Trámite de las peticiones, quejas y reclamos de forma oportuna.
- Formular y ejecutar acciones correctivas y preventivas que afecten las necesidades de los territorios.

7.1.4. Participación Ciudadana

7.1.4.1. Política De Participación Social en Salud

El Ministerio de Salud y Protección Social reglamentó la Política de Participación Social en Salud por medio de la Resolución 2063 del 2017, mediante la implementación de cinco ejes estratégicos que la EPS debe implementar a nivel municipal y departamental:

- Fortalecimiento Institucional.
- Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud.
- Impulsar la cultura de la salud.
- Control Social.

- Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión.

Cada uno de estos ejes tiene unas líneas de atención a desarrollar, en pro del derecho a la salud y la participación ciudadana.

Acciones

- Definir la programación de la Política de Participación Social en Salud para cada vigencia.
- Realizar seguimiento mensual de la implementación de la Política a nivel municipal y departamental.

Resultados Esperados

- La ejecución del 100% de la programación realizada de la Política de Participación Social en Salud a nivel nacional.

PROTEGER EPS adoptó la Política de Participación Social en Salud de conformidad con lo establecido en la Resolución 2063 de 2017.

7.1.4.2. Rendición de Cuentas

Para la ejecución de las actividades de Rendición de Cuentas, se ejecutará un cronograma en el **RU-FR-15 Formato Cronograma Actividades de Rendición de Cuentas**.

Trimestralmente, a través de un Micrositio de la página WEB de PROTEGER EPS, se publicaron los informes de la gestión, tal como lo manifiesta la circular 008 de 2018, en las siguientes fechas:

- Trimestre 1 (ENERO A MARZO): **20 de abril.**
- Trimestre 2 (ABRIL A JUNIO): **20 de julio.**
- Trimestre 3 (JULIO A SEPTIEMBRE): **20 de octubre.**
- Trimestre 4 (OCTUBRE A DICIEMBRE): **20 de enero.**

El micrositio permite la interacción con la comunidad, de la tal forma que el usuario pueda ingresar sus comentarios u observaciones. Igualmente, por medio del mismo **Micrositio**, se publicarán los informes anuales de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada.

El informe que se rendirá a la ciudadanía en la Audiencia Pública se publicará en la página web de PROTEGER EPS, 30 días antes de la realización del evento.

Durante el evento, la EPS garantizará un espacio para que los asistentes puedan participar activamente, para lo cual podrán formular preguntas de acuerdo con el desarrollo de la Audiencia Pública, por medio del **RU-FR-18 Formato de Preguntas u Observaciones – Rendición de Cuentas** en caso de que el evento se realice presencial. En caso de que la Audiencia se realice virtual, se dispondrá un link para registro, preguntas u observaciones.

Acciones

- Convocar a los usuarios y ciudadanía en general a la Rendición de Cuentas, en un término no inferior a un mes de su realización.
- La convocatoria debe realizarse a través de la página web de PROTEGER EPS y de todos los canales de comunicación. Además, se debe publicar por lo menos 2 veces con intervalo de al menos 10 días, en un medio de amplia circulación, con cobertura en la jurisdicción donde la empresa cuenta con afiliados.
- Los interesados puedan participar activamente en la audiencia de rendición de cuentas, inscribiéndose el inicio del evento, para lo cual la EPS instalará una mesa de inscripción y registro, en donde se diligenciará el **RU-FR-17 Formato de Planilla de Control de Asistencia - Rendición de Cuentas** en el caso de que la Audiencia sea presencial. En el evento que se realice de forma virtual, se dispondrá un link para registro, preguntas u observaciones. Lo anterior, se indicará en el acto de convocatoria.
- Durante el evento, la EPS garantizará un espacio para que los asistentes puedan participar activamente, para lo cual podrán formular preguntas de acuerdo con el desarrollo de la audiencia pública, por medio del **RU-FR-18 Formato de Preguntas u Observaciones – Rendición de Cuentas**, en el caso de que la Audiencia se realice de forma presencial. En el evento que se realice de forma virtual, se dispondrá un link para registro, preguntas u observaciones.
- Se debe levantar acta de realización de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser publicada dentro de los 15 días

hábiles siguientes a la Audiencia de Rendición de Cuentas, acompañada por los registros de asistencia y el informe final presentado en la audiencia pública.

Resultados Esperados

- Cumplir con los lineamientos de la norma.

7.1.5. Normas para la Atención al Usuario

El Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social proporciona a todos los trabajadores que tengan interacción directa con los usuarios tanto vía telefónica como personalizada, los lineamientos y criterios para direccionarlos, así como el protocolo de servicio de modo que se garantice su adecuada atención y satisfacción.

Como política de Servicio al Cliente, se busca atender las necesidades de los usuarios en forma respetuosa, humanizada y proactiva, brindando un canal de escucha y comunicación asertiva, como una fuerza activa con vocación de servicio, para generar confianza a través de la satisfacción, contribuyendo a la prestación de servicio con calidad.

7.1.5.1. Acciones

- Saludar cordialmente a todas las personas con el saludo presencial corporativo (usuarios y trabajadores de PROTEGER EPS o de cualquier IPS o ente de control), de la siguiente manera: “Muy buenos días/tardes/noches, bienvenidos a PROTEGER EPS, en que le puedo servir”.
- Establecer contacto visual con usuarios y compañeros.
- Portar el carné que identifique su nombre, en lugar visible y en buenas condiciones.
- Conservar su presentación personal y su puesto de trabajo impecables.
- Escuchar atentamente las necesidades del usuario, sin interrumpirlo, adoptando una postura erguida.
- Utilizar un tono de voz moderado y cordial.
- Dirigirse al usuario como “Señor” o “Señora”, sin usar apelativos, ni tuteos.
- Sonreír con calidez.
- Utilizar el saludo corporativo telefónico: “PROTEGER EPS buenos días/tardes/noches, habla con (nombre y apellido), en que le puedo servir?”

- Mantener la mejor actitud de servicio frente a todos los usuarios.
- Manejar toda situación conflictiva que se pueda presentar con el usuario: calmarlo, dar indicaciones claras, plantear las diferentes opciones con el usuario y pedirle respeto (no gritar, no insultar, no maltratar).

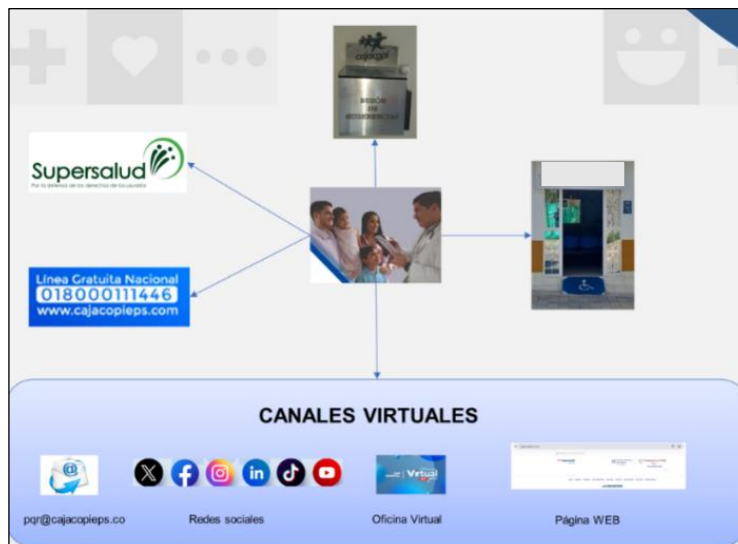
7.1.5.2. Resultados Esperados

- Mantener y mejorar el criterio y direccionamiento para la atención al usuario presencial y telefónicamente.
- Implementar el fundamento en la comunicación con los usuarios.
- Prestación de los servicios de salud de forma digna y humanizada.

7.2. Fase 2 - Ejecución de las Acciones

El Servicio de Información y Atención al Usuario se basa en procedimientos, manuales, documentos e instructivos, que permiten un óptimo desempeño y utiliza, entre otros, los siguientes instrumentos y mecanismos que garantizan el cumplimiento de estándares de habilitación:

- Diligenciamiento del **RU-FR-07 Formato de Encuesta de Satisfacción al Usuario**, con el fin de conocer la percepción del usuario sobre la calidad de los servicios recibidos, permitiendo tomar acciones correctivas o preventivas de mejora, sobre los resultados obtenidos y así superar sus expectativas.
- Trámite de las PQR de los usuarios, Prestadores de Servicios de Salud, y Entes de Vigilancia y Control. La normatividad vigente le brinda el derecho al usuario a quejarse, reclamar o sugerir de manera respetuosa todo lo relacionado con la mejora los servicios prestados. Estas comunicaciones pueden recibirse en forma verbal (presencial o telefónica) o escritas, a través de los canales o medios que tenemos disponibles en el modelo de atención al usuario:



- Línea gratuita de Atención al Usuario No. 018000-111446, marcando desde cualquier teléfono fijo. Este Servicio se presta en 24 horas del día todos los días de la semana, para brindar orientación o información general.
- Ejecución de capacitaciones de usuarios en sala de espera, de tal forma que se fomente la capacitación al afiliado, y de esta forma garantizar la atención integral en salud con calidad y accesibilidad, de acuerdo con el Plan de Beneficios en Salud.

7.2.1. CALL CENTER

- La calidad del Servicio al Cliente es el insumo fundamental que permite la toma de decisiones para la mejora continua, de acuerdo con los resultados de su medición. La definición de protocolos en la prestación del servicio en PROTEGER EPS se convierte en un medio que permite contribuir a la mejora del servicio a nuestro usuario, buscando generar mayor confianza, satisfacción al mismo y elevar la imagen reputacional de la EPS. Aunque debe existir un protocolo general, independientemente del punto de contacto en el que haya interacción con el usuario, es necesario establecer pautas o lineamientos en el proceso de atención por medio del Call Center, con el único objetivo de lograr una mayor calidad en la atención que satisfaga las expectativas del usuario.
- PROTEGER EPS dispone de diferentes canales de atención, para que los usuarios puedan acceder a los servicios de salud que se presentan a partir de su portafolio y red de servicios contratada, los cuales buscan satisfacer sus necesidades y expectativas, por lo que

por medio del Call Center se brindará información de los canales dispuestos, conforme a lo indicado en el Manual de SIAU.

Para medir la efectividad de operación se tomará información a través del software TELEFONÍA y de Chat web del Call Center con el fin de establecer los indicadores generales de gestión.

En cuanto a la medición de los tiempos en sala (canal presencial) se tomará la información de los registros compilados en la herramienta Power BI, indicador que no puede superar los 30 minutos de espera en sala.

7.3. Fase 3 – Verificación del Cumplimiento de los Estándares

Se realiza verificación y validación de las acciones ejecutadas mediante los procedimientos a partir de los hechos registrados y de los datos relacionados y analizados por el nivel regional en los indicadores de gestión.

Indicadores de Gestión	Meta
Capacitaciones a usuarios en sala de espera.	90%
Cumplimiento reuniones mensuales Asociaciones de Usuarios.	100%
Oportunidad de Respuesta a PQR Nacional.	90%
Porcentaje de PQRD radicas y solucionadas de manera correcta y oportuna	90%
Tasa PQR recibidas por la Supersalud por cada 10.000 afiliados.	Por debajo promedio ponderado Supersalud
Porcentaje de PQRD cerradas con prestación efectiva del servicio.	90%
Proporción de usuarios en programa Plan Padrino que interpusieron PQRD	1%
Proporción de consecutivos en Plan Padrino con Prestación Efectiva.	90%
Indicador de Apertura de Buzón de Sugerencia.	95%
Proporción de Formatos Radicados en el aplicativo institucional para gestión de PQRD.	100%
Oportunidad en la atención por medio del correo electrónico	80%
Indicador de Nivel de Atención llamadas	90%
Indicador de Nivel de servicio llamadas.	80%
Nivel de Atención chat web	85%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la EPS.	85%
Proporción de satisfacción de usuarios respecto a la EPS.	85%
Proporción de satisfacción de usuarios respecto a la IPS.	85%
Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos.	85%
Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EAPB.	1%
Cumplimiento en el tamaño de la muestra de encuesta de satisfacción.	100%
Proporción de usuarios satisfechos con el uso de canales de atención	90%
Cumplimiento contenido información página WEB.	100%

Cumplimiento contenido información Oficinas de Atención al Usuario.	90%
Cumplimiento Contenido de la carta de derechos y deberes.	100%
Cumplimiento del dato de las oficinas de atención al usuario en el módulo gestión de arrendamiento vs página web	100%
Cumplimiento del dato de las oficinas de atención al usuario en el módulo gestión de arrendamiento vs Carta de Deberes y Derechos	100%
Cumplimiento del dato de las oficinas de atención al usuario en el módulo gestión de arrendamiento vs informe de rendición de cuentas	100%
Cumplimiento cronograma de Rendición de Cuentas	100%
Cumplimiento oportunidad y efectividad informes de Rendición de Cuentas	100%
Tiempos de espera en las oficinas de atención al usuario	30 min.

7.4. Fase 4 Acción – Mejoramiento Continuo

Al realizar la validación en la fase anterior, se analizará el nivel de logro de las metas (estándar cumplido) y se procede a estandarizar el proceso para mantener los resultados si éstos cumplen niveles superiores. Si no se logra la meta (estándar no cumplido), se establecen las acciones correctivas por medio de comité de servicio.

A partir de lo anterior, se formularán los Acciones Correctivas concretas, plazos, recursos requeridos, entre otros. El componente más importante de esta fase es la extensión de la Capacitación, dirigida al Cliente Interno, a los Usuarios y a los Prestadores de Servicios, así como la ejecución de las acciones correctivas.

7.4.1. Planes de Mejoramiento

De acuerdo con los informes de las visitas de inspección y vigilancia que realiza la Superintendencia Nacional de Salud, se formulan planes de mejoramiento, los cuales son de seguimiento por parte del Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social, para lo cual se lleva un expediente por medio de OneDrive.

Los planes de mejoramiento deben ser formulados por medio del **RU-FR-30 Formato para seguimiento al plan de mejoramiento Atención al Usuario** con las acciones correctivas y de seguimiento que permitan el mejoramiento continuo de los procesos.

7.5. Fase 5 Acción – Gestión del Riesgo Reputacional

El riesgo reputacional se define como la posibilidad de pérdida que se genera como efecto del desprestigio, mala imagen, publicidad negativa sea cierta o falsa, con respecto a la Garantía en la Prestación de los Servicios de Salud, por lo que, desde la Coordinación Nacional de Atención a Usuarios y Participación

Social, se generarán las siguientes estrategias con los respectivos controles que impacten su probabilidad de ocurrencia y de este modo se permita mitigar el riesgo:

- **Identificación temprana del riesgo:**

Dentro de los riesgos reputacionales, el Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social identifica los siguientes riesgos:

- Posibilidad de afectación económica y reputacional por aumento de PQRS presentada por cualquier medio o canal y la inoportunidad en la respuesta debido a la no articulación de los procesos.
- Posibilidad de afectación reputacional y económica por incumplimientos normativos debido a fallas en los canales de atención.
- Posibilidad de afectación reputacional por percepción negativa por parte de los afiliados debido a la demora en la atención en los puntos presenciales de atención al usuario.
- Posibilidad de afectación reputacional por la no atención efectiva del Call Center debido a demora en la atención de la llamada, así como la finalización de una llamada sin buen término.

Control del riesgo:

- Posibilidad de afectación económica y reputacional por aumento de PQRS presentada por cualquier medio o canal y la inoportunidad en la respuesta debido a la no articulación de los procesos:
 - El Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social lidera los comités de seguimiento y evaluación al comportamiento de PQRD a nivel nacional, con el fin de crear estrategias en conjunto para la disminución y respuesta oportuna de las PQRD, realizado semanalmente y se deja como evidencia las actas de reunión.
 - El Asistente Nacional de SIAU implementa el plan padrino, donde son abordadas las personas previamente identificadas con dificultades en el acceso al sistema para generar una respuesta oportuna y atenuar la radicación de PQR. Se realiza de manera diaria y es evidenciado por medio del registro donde está la información de cada atención.
- Posibilidad de afectación reputacional y económica por incumplimientos normativos debido a fallas en los canales de atención:

- La Especialista Nacional de SIAU realiza evaluación de cumplimiento normativo con base en la CE008 DE 2018, se realiza de manera mensual, por cada regional se toman 3 oficinas. Como soporte se deja el informe presentado a las gerencias regionales.
- Posibilidad de afectación reputacional por percepción negativa por parte de los afiliados debido a la demora en la atención en los puntos presenciales de atención al usuario:
 - El Especialista Nacional de SIAU, realiza seguimiento semanal a los tiempos de atención en sala de espera y retroalimentación vía correo electrónico.
- Posibilidad de afectación reputacional por la no atención efectiva del Call Center debido a demora en la atención de la llamada, así como la finalización de una llamada sin buen término:
 - El Asistente Nacional de SIAU, ejecuta diariamente mediante el formato de seguimiento de Call Center, verificación de la oportunidad de conexión, monitoreo de una llamada (uso del guion) actualización de datos, cordialidad en la atención, respuesta en la solicitud del usuario y uso del hold y remitiéndolo a la Coordinación Nacional de Atención al Usuario y Participación Social.

8. REFERENCIAS

- Ley 100 de 1993.
- Decreto 1011 de 2006.
- Decreto 2309 de 2002.
- Decreto 1757 de 1994.
- Decreto 1298 de 1994.
- Resolución 2515 de 2018.
- Resolución 2063 de 2017.
- Resolución 229 de 2020.
- Circular Externa 008 de 2018.
- Circular Externa 00011 de 2016.
- Circular 00060 de 2015.
- Circular Externa 052 de 2008.
- Circular Única 047 de 2007.
- Circular Única 030 de 2006.
- Circular Externa 009 de 1996.
- Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023.
- Carta Externa 039 de 2000.

	REPRESENTACIÓN DEL USUARIO			
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU			
	Código: RU-MA-01	Fecha: marzo 2026	Versión: 01	Página 37 de 38

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	Marzo2026.	Emisión del documento.

10. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE DEL FORMATO	CÓDIGO	QUIÉN LO UTILIZA	QUIÉN LO ARCHIVA	DONDE SE ARCHIVA	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Formato de Encuesta de Satisfacción al Usuario.	RU-FR-07.	Gestor Municipal. Asistente Regional de SIAU.	Asistente Regional de SIAU.	Archivo de Gestión Regional (físico).	2 años.	Destrucción.
Formato Cronograma de Capacitación a Usuarios en Sala de Espera.	RU-FR-13.	Gestores Municipales. Asistente Regional de SIAU.	Asistente Regional de SIAU.	Archivo de Gestión Regional (físico).	2 años.	Archivo Central.
Formato de Registro de Capacitación a Usuarios en Sala de Espera.	RU-FR-14.	Gestores Municipales. Asistente Regional de SIAU.	Asistente Regional de SIAU.	Archivo de Gestión Regional (físico).	2 años.	Archivo Central.
Formato Cronograma de Actividades de Rendición de Cuentas.	RU-FR-15.	Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social.	Asistente Nacional de SIAU.	Archivo de Gestión Nacional (digital).	3 años.	Archivo Central.
Formato Planilla de Control de Asistencia - Rendición de Cuentas.	RU-FR-17.	Gerente Regional. Asistente Regional de SIAU.	Asistente Nacional de SIAU.	Archivo de Gestión Nacional (físico).	3 años.	Archivo Central.
Formato de Preguntas u Observaciones- Rendición de Cuentas.	RU-FR-18.	Gerente Regional. Asistente Regional de SIAU.	Asistente Nacional de SIAU.	Archivo de Gestión Nacional (físico).	3 años.	Archivo Central.
Formato Informe de Gestión de Capacitación a Usuarios en Sala de Espera.	RU-FR-20.	Gerente Regional. Asistente Regional de SIAU.	Asistente Nacional de SIAU.	Archivo de Gestión Nacional (físico).	3 años.	Archivo Central.
Formato de Acta de Reunión.	GC-FR-01.	Gerente Regional. Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social.	Asistente Nacional de SIAU.	Archivo de Gestión Nacional (físico).	3 años.	Archivo Central.
Formato de Ficha Técnica de Indicadores.	PC-FR-05.	Gerente Regional. Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social.	Asistente Nacional de SIAU.	Archivo de Gestión Nacional (físico).	3 años.	Archivo Central.
Formato para Seguimiento al Plan de Mejoramiento	RU-FR-30	Coordinador Nacional de Atención a Usuarios	Asistente Nacional de SIAU.	Archivo de Gestión Nacional (físico).	3 años.	Archivo Central.

Atención Usuario	al		Participación Social.				
---------------------	----	--	--------------------------	--	--	--	--