

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO “SIAU”, COMO
MECANISMO QUE PERMITE A LAS INSTITUCIONES EN SALUD MEJORAR LA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

LUZ ADRIANA URRUTIA BANGUERO

UNIVERSIDAD SANTIAGO USC
FACULTAD DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACION EN AUDITORIA EN SALUD
SANTIAGO DE CALI.

2023

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO “SIAU”, COMO
MECANISMO QUE PERMITE A LAS INSTITUCIONES EN SALUD MEJORAR LA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

LUZ ADRIANA URRUTIA BANGUERO

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Especialista en Auditoría en Salud

Asesor Doctor Armando Alvarado K.

UNIVERSIDAD SANTIAGO USC
FACULTAD DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA EN SALUD
SANTIAGO DE CALI.

2023

CONTENIDO

	Pág.
Resumen	7
Summary	8
INTRODUCCION	9
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 FORMULACIÓN DE LA PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	14
2. JUSTIFICACIÓN	15
3. OBJETIVOS	16
3.1 OBJETIVOS GENERAL	16
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
4. MARCOS DE REFERENCIA	17
4.1 Estado del arte	17
5. METODOLOGÍA	20
5.1 Tipo de Estudio	20
5.2 Método de investigación	20
5.3 Técnicas y fuentes de información	20
5.4 Técnicas	20
5.4.1 Fuentes	21
5.4.2 Fases	21
6. RESULTADOS	23
6.1 Beneficios que genera el sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU) como herramienta diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social para mejorar la prestación del servicio por parte de IPS.	23

6.2 Comportamiento de indicadores de quejas, peticiones, reclamos y solicitudes de Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (IPS), según casos documentados, orientados a la caracterización de sus causas.....	26
6.3 Acciones de mejora a través del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) para reducir las PQRS en el contexto de IPS.....	35
CONCLUSIONES	38

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Comportamiento tutelas en defensa del derecho a la salud.....	13
Tabla 2. Estudios del estado del arte	17
Tabla 3. Evaluación según percepción de diferentes áreas de servicio	30

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Reporte de SIAU Red de Salud Centro E. S. E I semestre de 2019.	27
Figura 2. Comparativo de reportes de SIAU Red de Salud Centro E. S. E I semestre de 2019.	28
Figura 3. Dimensiones donde se presentan mayores falencias según informe de SIAU de la Red de Salud Centro. I Semestre de 2019.	28
Figura 4. Atributos de calidad afectados según la oficina de atención al usuario Empresa de Salud ESE del Municipio de Soacha 2020	31
Figura 5. Porcentaje de satisfacción por sede: Enero a Junio de 2.020	32

Resumen

En Colombia se ha planteado mejorar tanto la cobertura, como la calidad del sistema de salud. Progresivamente se ha ido mejorando en estos dos aspectos, adoptando distintas herramientas y lineamientos para alcanzar la mejora continua. El objetivo del presente documento es analizar cómo el sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), le permite a las Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (IPS) mejorar la calidad de los servicios prestados. A nivel metodológico se recurrió a un estudio descriptivo con enfoque cualitativo donde a través de la revisión documental se analizan distintas experiencias en que se ha usado el SIAU para mejorar la atención al usuario. Según los resultados evidenciados es posible identificar que este sistema aporta información relevante para que se adopten mejoras a través del contacto con los pacientes o usuarios de las instituciones de salud. Para materializar dichas mejoras es indispensable que la gerencia o dirección tome en cuenta las diferentes PQRS las analice y sobre ellas se formulen acciones específicas que subsanen falencias. En el largo plazo el SIAU aporta a que se considere distintos elementos que constituyen la experiencia de acceso a los servicios de salud, dado que algunos guardan relación con el contacto entre los funcionarios y los usuarios, la infraestructura, los canales de comunicación entre otros, que en ocasiones pasan desapercibidos.

Palabras Clave. Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), calidad, servicios de salud, mejora continua.

Summary

In Colombia, it has been proposed to improve both the coverage and the quality of the health system. Progressively it has been improving in these two aspects, different tools and guidelines have been adopted to achieve continuous improvement. The objective of this document is to analyze how the User Information Service (SIAU) allows Health Service Provider Institutions (IPS) to improve the quality of the services provided. At the methodological level, a descriptive study with a qualitative approach was used where, through the documentary review, different experiences in which the SIAU has been used to improve user service are analyzed. According to the evidenced results, it is possible to identify that this system provides relevant information for improvements to be adopted through contact with patients or users of health institutions. In order to materialize these improvements, it is essential that management or management take into account the different PQRS, analyze them and formulate specific actions to correct shortcomings. In the long term, the SIAU contributes to the consideration of different elements that constitute the experience of access to health services, since some are related to the contact between officials and users, infrastructure, communication channels, among others, that sometimes go unnoticed.

Keywords. User Information Service (SIAU), quality, health services, continuous improvement.

INTRODUCCION

En Colombia el acceso a la salud ha sido una conquista social garantizada por la Constitución Política de 1991, que es el soporte en que se amparan distintas normas para garantizar este derecho fundamental a través de la prestación de servicios mediante un sistema complejo como lo es el Sistema General de Seguridad Social, definido a través de la Ley 100 de 1993.

Progresivamente Colombia ha ido consolidando un sistema de salud, para lo cual ha expedido políticas, leyes, decretos, resoluciones, manuales técnicos y demás documentos rectores que dan lineamientos para mejorar la oferta de servicios. Es claro que el país ha logrado grandes mejoras en cobertura, donde se hace evidente que en algunas regiones se han alcanzado tasas de afiliación al sistema de salud cercanas al 100%, ya sea por régimen subsidiado o contributivo.

A pesar del logro en cobertura, sigue el desafío de mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de servicios. Desde el Estado se han promovido estrategias normativas para mejorar la calidad percibida por el usuario respecto a un servicio oportuno, eficiente e integral, bajo un modelo humanizado (Ministerio de Protección Social, 2006). Sin embargo, en la práctica no siempre se cumplen con estas premisas, porque las Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS), así como las Entidades Promotoras de Salud (EPS) generan tramites que en ocasiones comprometen la oportunidad, e incluso, generan barreras que dificultan el acceso a servicios especializados que son necesarios para el diagnóstico y tratamiento oportuno del paciente.

Para mejorar la prestación de servicios de salud se ha establecido el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS), el cual cuenta con cuatro componentes: Sistema Único de Habilitación (SUH), Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC), Sistema Único de Acreditación (SUA) y el Sistema de Información para la Calidad en Salud. Este último contiene estándares que permite medir y evaluar ciertos indicadores que son un reflejo de la calidad que perciben los usuarios o pacientes.

De igual manera el Ministerio de Salud y Protección Social (2012), ha definido los derechos y deberes de los afiliados como pacientes del sistema de salud. De acuerdo con la Resolución 4343 de 2012, en su capítulo II, artículo 4, numeral 4.4, se indica que tanto las entidades promotoras de salud, como las instituciones prestadoras de servicios de salud deben contar con oficinas de atención al usuario y otros mecanismos y canales presenciales y no presenciales a los cuales puede acudir el afiliado para que le sea brindada información en torno a sus peticiones (Ministerio de salud y Protección Social, 2012). Con el compromiso de hacer validos los derechos de los pacientes, en Colombia existen mecanismos como la tutela, derechos de petición, entre otros. El mismo Ministerio de Salud y Protección Social (2016), a través de la resolución 3687 de 2016, ha reglamentado el trámite de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones, y de acceso a la información. Entre los recursos se encuentra el sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), una herramienta diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social para mejorar la prestación de servicio. Pero más allá de medir PQRS, lo que esta herramienta promueve son acciones de mejora.

El presente trabajo gira en torno al SIAU para evidenciar si este realmente genera un impacto en la calidad de la atención en salud, es decir si cumple el fin para que fue diseñado. Para esto se realiza una revisión documental identificando experiencias de distintas instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) como: Hospitales, Clínicas, Centros de Salud, entre otros, a fin de evidenciar como estas, han usado los datos generados por el SIAU para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud.

El objetivo de la investigación es analizar cómo el sistema de Información al Usuario (SIAU), le permite a las Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (IPS) mejorar la calidad de los servicios prestados. Para responder a este objetivo se recurre a un estudio descriptivo con enfoque mixto, usando como técnica la revisión documental. De igual manera para cada objetivo se traza una ruta metodológica.

Para el objetivo específico número uno: identificar los beneficios que genera el sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) como herramienta diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social para mejorar la prestación de servicio por parte de IPS, se hace una revisión de la normatividad que gira en torno a este

servicio, destacando la opinión y evidencia de su impacto en los diferentes actores, lo cual se ha documentado en informes de gestión de IPS en diversos contextos de Colombia. Igualmente, se pueden contrastar indicadores de calidad en salud de IPS frente a los informes nacionales de calidad como el Informe Nacional de Calidad de la Atención en Salud. “INCAS” publicado por el Ministerio de Salud en sus dos versiones para el año 2009 y para el año 2017.

Frente al objetivo específico dos: describir el comportamiento de indicadores de quejas, peticiones, reclamos y solicitudes de las Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (IPS), según casos documentados, orientados a la caracterización de sus causas; se hace una revisión de 10 casos de IPS, documentados (trabajos de investigación) en que se ha analizado como el SIAU ha aportado a la mejora en la calidad del servicio, identificando problemas y sobre la base de estos se ha establecido una gestión de mejora continua.

Para el tercer objetivo específico: establecer como a partir de la información del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), se pueden generar acciones de mejora, y con ello reducir las PQRS en el contexto de IPS, se hace una reflexión según el contenido de la norma legal y las experiencias analizadas, para que los modelos de gestión de las IPS tengan una orientación a la mejora, y no solo se centren en el control estadístico de las PQRS.

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Colombia tanto entidades promotoras de salud como prestadores de servicios se han enfocado en proveer servicios que cumplan con estándares de calidad, tales como la oportunidad (Ministerio de Protección Social, 2005). Dado que una barrera frecuente es la demora que tiene el paciente para recibir una cita médica que active la ruta de atención, esto se traduce en demoras desde que se solicita el servicio hasta que se materializa, lo que pone el riesgo la salud, integridad e incluso la vida del paciente (Onur, 2017).

Con el fin de orientar la gestión de los actores en salud cómo las IPS se ha establecido el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, definido según el Decreto 1011 de 2006 del Ministerio de la Protección Social (Incorporado en el Decreto 780 del 2016), que tiene como objetivo, “proveer 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” (Ministerio de la Protección Social, 2006, p. 2).

Sin embargo, existen deficiencias en la calidad lo que obliga a usuarios y pacientes recurrir a la tutela para exigir la defensa de sus derechos, según la Defensoría del Pueblo (2020):

Durante 2019 se interpusieron 620.257 acciones por presuntas violaciones a un derecho fundamental. Dicha cifra presenta un incremento del 2,1 % con relación a 2018 y se constituye como la más alta desde el año 1992 cuando se interpusieron las primeras tutelas en el país. Lo anterior indica que, en 2019, cada 11 segundos se interpuso una tutela en Colombia si se tienen en cuenta solo los días laborables (Defensoría del Pueblo, 2020, p. 62).

Según la Defensoría del Pueblo (2020) 244.553 tutelas se interpusieron para defender el derecho a la salud. Como se aprecia en la tabla 1, se presentó una reducción de -0.18 % respecto a las cifras de tutela en defensa del derecho a la salud en 2018 donde se presentaron 207.734.

Tabla 1.
Comportamiento tutelas en defensa del derecho a la salud.

Derecho invocado	2018		2019		Variación %
	N. tutelas	Part. Tutelas %	N. tutelas	Part. Tutelas %	
Salud	207.734	34.21	207.368	33.43.	-0.18

Fuente. Defensoría del Pueblo (2020, p. 65)

De acuerdo con la Defensoría del Pueblo (2020) a pesar de que Antioquia disminuyó el número de tutelas en 2019, este departamento continuó con el mayor número de ellas (20%), seguido por Valle del Cauca (11,2 %), Bogotá (7,3%), Norte de Santander (7,1 %) y Santander (6,1%). Los incrementos porcentuales más altos se observaron en Sucre, Vaupés, Arauca, Putumayo y La Guajira. Esta situación es un reflejo de la necesidad de mejorar la prestación de servicios de salud, y aunque la tutela en mayor medida es contra las EPS, sigue existiendo también la necesidad que las IPS mejoren la calidad percibida por el paciente o usuario.

La ley ha brindado también otras herramientas para exigir la calidad en la atención en salud, ejemplo de ello es la Resolución 3687 de 2016 la cual define lineamientos para reglamentar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones, lo que brinda distintos mecanismos para que el paciente exprese su inconformidad frente a la calidad que percibe de la atención en salud (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016). Al mismo tiempo, se ha establecido el sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), como una herramienta diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social para mejorar la prestación de servicios, que permiten una cuantificación de indicadores asociados a la calidad de los servicios de salud.

El sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) se convierte en un instrumento para evaluar la calidad en salud, la cual sirve para que las entidades promotoras de salud, al igual que los prestadores de servicios orienten acciones para mejorar continuamente. Es importante, que, si bien la información reflejada en el SIAU pueda mostrar deficiencias en la atención, estos datos se consideren como un elemento que puede enriquecer la gestión operativa y administrativa, y a través

de esto se oriente la mejora continua en busca de cumplir con mayores estándares de calidad y en sí mejorar la relación con el paciente o usuario.

En el contexto de las IPS el sistema de Información al Usuario (SIAU), es valioso, porque de usarse para mejorar el servicio se evita consecuencias como sanciones de orden legal por parte de autoridades de control, y evita al mismo tiempo que el paciente recurra a otras herramientas como la acción de tutela.

En este caso se parte de la premisa que el sistema de Información al Usuario (SIAU), permite a las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) mejorar la calidad de los servicios prestados, para lo cual se revisan casos documentados en que se hace un comparativo estadístico de las PQRS por periodo, así como las estrategias que se han adoptado para dar solución a las mismas.

1.1 FORMULACIÓN DE LA PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cómo el sistema de Información al Usuario (SIAU), les permite a las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) mejorar la calidad de los servicios prestados?

2. JUSTIFICACIÓN

Desde la Constitución Política de 1991 se ha venido trabajando para fortalecer el acceso a la salud, lo que se refleja en el aumento progresivo de la tasa de afiliación o cobertura al sistema general de salud. El desafío sobre el cual se debe seguir trabajando es en la mejora de la calidad, en particular de una atención oportuna y continua tanto para el diagnóstico, como para el tratamiento.

Según los derechos del paciente este dispone de varias herramientas para expresar su inconformidad frente a la calidad que percibe de la atención que le brindan instituciones prestadoras. Desde el Ministerio de Salud se ha establecido el sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), el cual les permite a las IPS tener un seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PRQS) haciendo de esta información la base para la toma de decisiones y en si de una gestión que conduzca a la mejora continua.

Este trabajo se justifica en la medida que se enfoca en como algunas IPS han logrado utilizar la información del SIAU para mejorar la calidad de sus servicios, yendo más allá de un simple uso estadístico de los datos. Por lo tanto, la revisión de estas experiencias puede convertirse en un referente, para que otras IPS puedan apreciar como a través de la gestión administrativa es posible impactar en la calidad que percibe el usuario o paciente.

Desde lo académico, se justifica considerar como estas herramientas brindadas y diseñadas por el Ministerio de Salud y Protección Social, tienen un impacto valido en las instituciones de salud, y con ello se mejora la atención que percibe el ciudadano (Betancour, et al. 2017). Desde la auditoría en salud es valioso considerar como estas herramientas aportan al mejoramiento continuo, y no solo se quedan como simples indicadores.

En cuanto al beneficio práctico, este tipo de trabajo se convierten en una oportunidad para lograr la difusión de herramientas como el SIAU, dado que son poco conocidas, y en ocasiones el desconocimiento de estas expone a las IPS o EPS a tener sanciones, al tiempo que el usuario prefiere recurrir a otros recursos como la tutela, antes de colocar una PQRS o un derecho de petición.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVOS GENERAL

Analizar cómo el sistema de Información y atención al Usuario (SIAU), le permite a las Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (IPS) mejorar la calidad de los servicios prestados.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Identificar los beneficios que genera el sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) como herramienta diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social para mejorar la prestación del servicio por parte de IPS.
- Describir el comportamiento de indicadores de quejas, peticiones, reclamos y solicitudes de Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (IPS), según casos documentados, orientados a la caracterización de sus causas.
- Establecer como a partir de la información del sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), se pueden generar acciones de mejora, y con ello reducir las PQRS en el contexto de IPS.

4. MARCOS DE REFERENCIA

4.1 Estado del arte

En distintos estudios se ha analizado, como el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) aporta a la mejora de la calidad de la atención en salud, para este caso se reseñan algunos de estos, que se han tomado como base para el tema investigado, ver tabla 2.

Tabla 2.
Estudios del estado del arte

Autor	Estudio
Erazo R. P., Lagos P. S., Rodríguez P. A. (2014)	Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) como mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de servicios de salud a los usuarios de COOEMSSANAR IPS.
Florez R. A., Romero R. I., Rosero H. M. (2017).	Sistema De Información y Atención Al Usuario “SIAU”, en el centro de salud ese San Bartolomé del municipio de Córdoba, Nariño, como un mecanismo de respuesta al usuario para mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud.
Palacio J. A., Palacio D. A. (2016).	Formulación del sistema de información y atención al usuario (S.I.A.U) del Centro Integral de Salud Quirón EAT De Sevilla Valle.
Ortiz H. J. (2017)	Factores aportados desde Atención al Usuario para la mejora en la prestación del servicio en una IPS.
Saldarriaga L. M., Muñoz G. K. (2008).	Construcción del Sistema de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.) en el Laboratorio Clínico Lacid
Fuentes V. J. (2021).	Plan de mejoramiento en el sistema de información y atención al usuario institucional de una institución prestadora de servicios de salud, Córdoba, 2021

Fuente. Elaboración propia (2022).

El estudio de Saldarriaga L. M., Muñoz G. K. (2008): “construcción del sistema de información y atención al usuario (S.I.A.U) en el Laboratorio Clínico Lacid” se enfocó en el diseño del SIAU como un instrumento que contribuya al fortalecimiento de la relación institución-usuario-comunidad para mejorar la calidad de la atención en salud.

El estudio de Erazo, Lagos y Rodríguez (2014) titulado “Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), como mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de servicios de salud a los usuarios de COOEMSSANAR IPS”, el cual tuvo como fin conocer como el cliente interno y

externo se benefician de dicho sistema. A través de una investigación de tipo cuantitativo se logró analizar con el uso de una encuesta a una población de 82 clientes internos y 214 externos, la valoración que se da al SIAU y como este aporta a mejorar la calidad y por ende la satisfacción de los usuarios.

El estudio de Flores, Romero y Rosero (2017) titulado “Sistema de Información y Atención al Usuario “SIAU”, en el centro de salud ESE San Bartolomé del municipio de Córdoba, Nariño, como un mecanismo de respuesta al usuario para mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud”. Parte de la necesidad que se tiene de mejorar en calidad, lo que lleva a que el SIAU sea una herramienta que permite evaluar indicadores específicos del servicio prestado. Para hacer un uso correcto del mismo y generar con ello una mejora continua se requiere contar con una estrategia o modelo de gestión de la calidad orientado a satisfacer necesidades y expectativas del cliente. Los autores en este estudio concluyeron que se requiere diseñar estrategias de mejoramiento del SIAU en la entidad objeto de su estudio, como un mecanismo de respuesta al usuario para mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud, a partir de su propia percepción, y de esta manera propender por el cumplimiento de las necesidades y expectativas que tienen al respecto.

El estudio de Palacio y Palacio (2016) titulado: “Formulación del sistema de información y atención al usuario (S.I.A.U) del Centro Integral de Salud Quirón EAT de Sevilla, Valle”. En este caso se orientó al diseño de un sistema de este tipo (SIAU), para el año 2017 la institución objeto de estudio de carácter privado no contaba con esta clase de sistema a pesar de que tuvo contratación con afiliados a EPS del régimen contributivo, afiliados de las ARL y beneficiarios del SOAT. Con base en un diagnóstico inicial se procedió a establecer la ruta para formalizar el SIAU. Según Palacio y Palacio (2016) la IPS tuvo imprecisiones sobre la calidad del servicio brindado, puesto que la satisfacción de los usuarios, sus percepciones y necesidades no eran medidas ni tenidas en cuenta para el tema de mejoramiento. El Sistema de Información y Atención al Usuario permite obtener la percepción que tiene el usuario de la calidad en el servicio prestado y al mismo tiempo facilita el acceso a información sobre las necesidades y expectativas de cada uno de los usuarios. Lo anterior además de reflejar la importancia del SIAU evidencia como este puede ser clave en la mejora de la calidad.

El estudio de Ortiz (2017) titulado “Factores aportados desde Atención al Usuario para la mejora en la prestación del servicio en una IPS”, permite evidenciar cómo a partir de los indicadores de calidad que reflejan la percepción del usuario es posible construir estrategias de mejora. Sin embargo, estas deben ser estructuradas a través de un sistema, dado que la calidad no depende de un solo factor, sino que son la convergencia de distintas variables.

El estudio de Fuentes (2021) consiste en un plan de mejoramiento en el sistema de información y atención al usuario institucional de una institución prestadora de servicios de salud, en el municipio de Montería departamento de Córdoba. Se parte de la existencia del SIAU, pero con el uso de la tecnología como es la aplicación de encuestas de satisfacción en línea es posible llegar a consultar a mayor número de usuarios al tiempo que se mejora el procesamiento de datos para que se identifique de manera más oportuna posibles fallas lo que conlleve a mejorar la calidad de los servicios prestados.

5. METODOLOGÍA

5.1 Tipo de Estudio

Para el desarrollo de la presente investigación se consideró pertinente recurrir a un estudio de tipo descriptivo. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2015) el estudio descriptivo permite abordar factores, cualidades, variables asociadas a un problema de investigación y conocer cómo se comportan e incluso poder identificar posibles relaciones entre estas. En este caso se abordó cómo el sistema de Información al Usuario (SIAU), permite a las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) mejorar la calidad de los servicios prestados.

5.2 Método de investigación

Respecto al método de investigación se recurrió al cualitativo donde se describen características y condiciones de una situación en particular. En este caso se abordaron los aspectos relacionados con el sistema de Información al Usuario (SIAU), características de instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), y la calidad en los servicios prestados. De esta manera, se buscó identificar las relaciones entre estas categorías, considerando el contexto, claro está de cada IPS y la zona donde se ubica.

5.3 Técnicas y fuentes de información

5.4 Técnicas

En cuanto a las técnicas de recolección de información se utilizó la revisión documental, que consiste en identificar distintos estudios, reportes de investigación, trabajos de grado, artículos científicos e informes oficiales que han analizado el tema de investigación. Una vez identificados los documentos de interés se procede a su análisis para extraer información y/o datos que permitan responder a los objetivos de investigación específicos que se han planteado.

5.4.1 Fuentes.

Las fuentes de datos para la presente investigación son repositorios de bibliotecas donde se hayan publicado trabajos de grado e investigaciones sobre el sistema de Información y atención al Usuario (SIAU) aplicados en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS). También se consulta bases de datos como Scielo, ScienDirect, Scopus, Dialnet, entre otras.

De igual manera se consultaron los informes del Ministerio de Salud, como el Informe Nacional de Calidad de la Atención en Salud. "INCAS" en sus dos versiones para el año 2009 y para el año 2017.

5.4.2 Fases

Para dar cumplimiento a los objetivos específicos formulados se plantean tres fases, descritas así:

Fase I. Identificación los beneficios que genera el sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) como herramienta diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social para mejorar la prestación del servicio por parte de IPS.

- Para esto se describen las características del SIAU según la norma.
- Se identifican los beneficios documentados según casos de estudio.
- Se establece la relación con la mejoría en la prestación de servicios.

Fase II. Descripción del comportamiento de indicadores de quejas, peticiones, reclamos y solicitudes de Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (IPS), según casos documentados, orientados a la caracterización de sus causas.

- Con base en casos documentados se procede a identificar si el SIAU ha tenido impacto en indicadores de calidad en salud en las IPS objeto de estudio.
- Se consultan informes del Ministerio de Salud para identificar el comportamiento de los indicadores como PQRS en IPS.

- Se analiza la posible relación entre el SIAU y el comportamiento de los indicadores en prestación de servicios de salud.

Fase III. Establecer como a partir de la información del sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), se pueden generar acciones de mejora, y con ello reducir las PQRS en el contexto de IPS.

Con base en las experiencias en la implementación del SIAU en IPS, según casos documentados se analiza cómo se puede mejorar en calidad, a fin de reducir el tema de PQRS; análisis que se complementará con los distintos lineamientos y normatividad del Ministerio de Salud para el aseguramiento de la calidad entre los prestadores de servicios.

6. RESULTADOS

6.1 Beneficios que genera el sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) como herramienta diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social para mejorar la prestación del servicio por parte de IPS.

El sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) corresponde a una herramienta o instrumento diseñado por el Ministerio de Salud y Protección Social para el mejoramiento en la prestación de servicio al tiempo que se trabaja en distintas dimensiones de la atención en salud en beneficio de los usuarios, así como de las mismas Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, que deben cumplir con una amplia legislación en términos de calidad.

En un sentido práctico como lo reconoce el Hospital Universitario Metropolitano (2022) el SIAU es una herramienta para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes. Igualmente, el Hospital San Francisco ESE (2022) considera que el SIAU se “constituye en un instrumento para verificar y promover el cumplimiento de los Deberes y Derechos de los usuarios y familiares, e identificar las fallas que se puedan originar durante el proceso de atención” (p. 12).

Lo anterior representa un contacto directo con quienes requieren la atención y que a partir de la experiencia que logran pueden calificar como satisfactoria la acción de los profesionales médicos y de la institución en general.

Para lograr esa experiencia positiva durante la atención entonces se tiene la obligación de informar tanto derechos y deberes de los pacientes, dado que esto delimita en cierta medida las expectativas del servicio a recibir (Alvarado et al, 2017). Esto también es un beneficio que genera el SIAU fortaleciendo la divulgación de los derechos que tiene el paciente, lo cual se ha logrado por distintos canales sean carteleras en lugares visibles de las IPS, folletos, correos electrónicos, sitios web de

los prestadores, etc., esto ayuda a concretar lo que pueden exigir los pacientes al momento de ser atendidos en una IPS o por alguna dependencia.

A la par de los derechos también es importante considerar el tema de los deberes del paciente, lo cual resulta relevante porque la eficiencia del sistema de salud también depende de la cooperación, compromiso y corresponsabilidad de los distintos actores donde el usuario o paciente siempre es relevante (Celis, et al, 2017). A través de la clarificación de los deberes los pacientes asumen también un compromiso por tener unos actos responsable frente a la comunidad, las instituciones de salud, los recursos del sistema y los distintos profesionales con que tienen contacto. A manera de ejemplo la Clínica Country (2022) en la sección de deberes del paciente manifiesta:

Conocer, ejercer y cumplir con total responsabilidad, los derechos y deberes que le otorga e impone el régimen de seguridad social en salud, así como el contenido del plan adicional de salud que haya adquirido destacando, por su importancia frente a la comunidad el deber de hacer uso racional de los servicios de salud (Clínica Country, 2022).

Lo anterior, es un ejemplo que los deberes conllevan a una corresponsabilidad para que se tenga un sistema de salud eficiente. Por lo tanto, un beneficio del SIAU es clarificar los roles que tiene el paciente, si bien la calidad en la atención se enfoca en garantizar sus derechos estos también tienen unos deberes que al cumplirse contribuyen a dicha meta.

Respecto a las funciones específicas del SIAU, como menciona, la Clínica Country (2022), que generan beneficios más específicos se destacan:

- Orientar e informar a los usuarios los diferentes servicios que presta la institución.
- Gestionar y agilizar las solicitudes de historias clínicas que ameriten prontitud.
- Tramite de quejas y reclamos de los usuarios que reciben nuestros servicios lo cual nos permite tomar los correctivos para seguir ofreciendo un servicio de calidad.
- Evaluar a través de encuestas los servicios ambulatorios, para medir el grado de satisfacción de los usuarios.

- Seguimiento y verificación de pacientes con el fin de conocer la satisfacción del servicio recibido.
- Seguimiento de las PQRS manifestadas por los usuarios respecto a los diferentes servicios de la institución.

A través de las funciones del SIAU, lo que se logra es un seguimiento permanente y continuo al tema de la percepción que tiene el paciente o usuario respecto a la experiencia de la atención, lo que lleva a uno de los beneficios más significativos: mejorar la calidad.

Mejorar la calidad es un objetivo y beneficio complejo, porque como lo señala Florez, Romero y Rosero (2017) la calidad implica diversas variables: como accesibilidad, equidad, oportunidad, entre otras; vinculando también aspectos como recursos donde el talento humano es el más relevante. Igualmente, se debe considerar una gestión del riesgo para minimizar posibles eventos no deseados.

Según Florez, Romero y Rosero (2017), citando el Decreto 1011 de 2006, implica ofrecer y permitir un acceso oportuno, confiable a través de talento humano profesional, mediante procesos que generan beneficios, minimizan el riesgo, a costo razonables. Dichos esfuerzos se orientan a satisfacer las necesidades y expectativas de pacientes y usuarios al tiempo que hacen un uso eficiente de los recursos del sistema de salud y las distintas instituciones que lo integran.

Que el SIAU mejore la calidad entonces implica incidir positivamente en distintos elementos que se vean reflejados en la experiencia del usuario o paciente. Y es que para La Torre y Oyola (2018), la calidad se evalúa en dos dimensiones:

- La primera dimensión es la atención técnica que utiliza la ciencia y todos los avances tecnológicos buscando beneficios para la salud, sin aumentar riesgos.
- La segunda dimensión hace referencia a la atención interpersonal que evalúa expectativas personales del paciente.

Entonces, mejorar la calidad implica revisar las capacidades en cuestión de recursos para tener equipos, mobiliario e infraestructura que permitan brindar un servicio oportuno bajo estándares técnicos y científicos (Villa, 2022). Por otro lado,

según la segunda dimensión, la calidad se mejora en términos de humanización, esto implica que además de valorar la condición física del paciente también se valoren y reconozcan las necesidades o condición psicológica y emocional que afecta la percepción que se tiene de la atención que materializan los distintos profesionales de salud (Cruz y Vida, 2021).

Respecto a la calidad, La Torre y Oyola (2018) consideran que esta se da por la evaluación de dos componentes: expectativa y percepción. Se entiende que la expectativa se relaciona con lo que se espera o desea de la atención. La percepción se produce al comparar lo esperado o deseado versus lo obtenido. Cuando el SIAU clarifica los derechos y deberes del paciente logra en cierta medida clarificar las expectativas para que estas resulten adecuadas y viables. Esto se reconoce en un sentido práctico, como lo describe el Hospital San Francisco E.S.E (2022) el SIAU, expresando, “es una herramienta que permite proporcionar una adecuada información a los usuarios, identificar sus necesidades, las expectativas” con el objetivo de mejorar la calidad.

Dentro del contenido de los derechos y deberes de pacientes se hace énfasis en la dimensión humana, tema que ha conllevado a tener un modelo humanizado del servicio (Henaó et al, 2021). Incluso el mismo SIAU permite identificar las carencias respecto a la humanización por parte de la atención que brindan los profesionales que integran la institución prestadora de servicios, tanto del área asistencial como del área administrativa (Florez, Romero y Rosero, 2017). Esto tiene una incidencia directa en las relaciones interpersonales que entabla paciente y personal de salud, especialmente en la comunicación que permite indagar y expresar necesidades como expectativas.

6.2 Comportamiento de indicadores de quejas, peticiones, reclamos y solicitudes de Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (IPS), según casos documentados, orientados a la caracterización de sus causas.

Como se ha mencionado, el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) permite llevar un control estadístico de quejas, reclamos, sugerencias, peticiones e incluso felicitaciones. Se constituye en un mecanismo mediante el cual se expresan inconformidades frente a la atención que se recibe, incluso va más allá porque permite valorar la experiencia, lo que implica valorar distintos elementos con los que se tienen contacto cuando se visita una IPS.

Se consultaron distintos informes de SIAU de instituciones prestadoras de servicios de salud, para evidenciar particularidades que destacan aspectos que contribuyen a la mejora continua. Como se aprecia en la siguiente figura, en el caso de la RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E (2019) de la ciudad de Cali, las quejas son las que tienen mayor participación en el conjunto total de solicitudes que realizan los usuarios y pacientes.

Figura 1.
Reporte de SIAU Red de Salud Centro E. S. E I semestre de 2019.

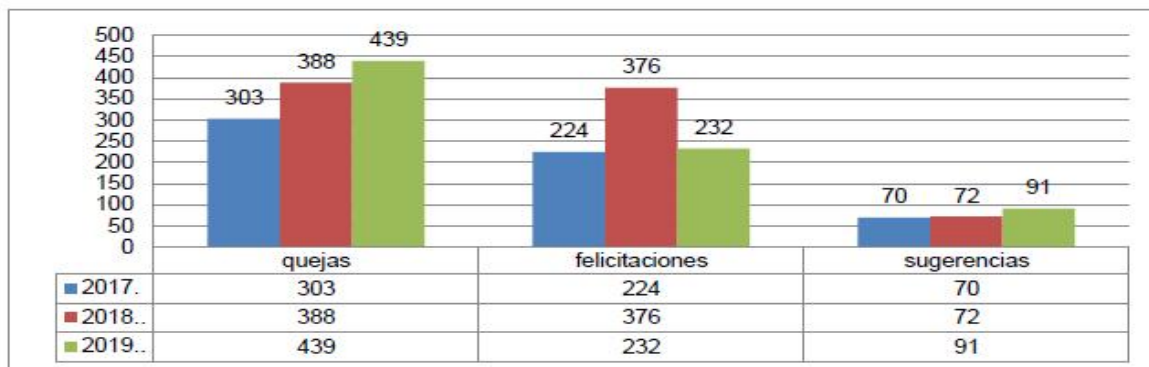


Fuente. Red de Salud del Centro E.S.E (2019). Informe Del Sistema De Información y Atención Al Usuario (SIAU). ENERO A JUNIO DE 2019. Recuperado de: [INFORME DE LA OFICINA DE C.I. ART. 76 LEY 1474 A JUNIO 2019.pdf \(esecentro.gov.co\)](#)

También en el informe de SIAU de la Red de Salud Centro se hace un comparativo de las quejas, felicitaciones y sugerencias. Como se aprecia en la figura 2, para el año 2019 por ejemplo, las quejas se incrementan lo mismo que sugerencias, tema que merece ser evaluado porque se aparta de las metas e indicadores de calidad.

Figura 2.

Comparativo de reportes de SIAU Red de Salud Centro E. S. E I semestre de 2019.

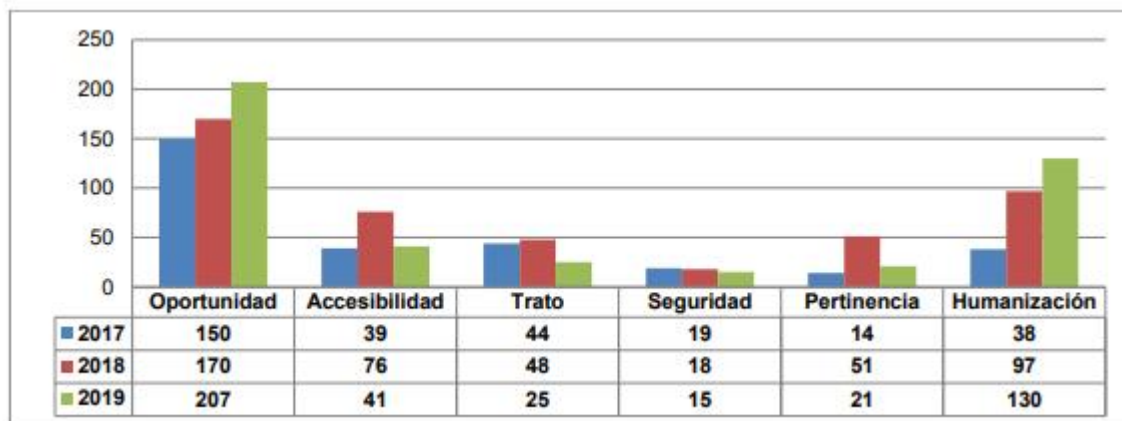


Fuente. Red de Salud del Centro E.S.E (2019). Informe Del Sistema De Información y Atención Al Usuario (SIAU). ENERO A JUNIO DE 2019. Recuperado de: [INFORME DE LA OFICINA DE C.I. ART. 76 LEY 1474 A JUNIO 2019.pdf \(esecentro.gov.co\)](#)

Más allá de realizar una simple medición estadística el SIAU permite ir identificando en que factores o dimensiones se presentan las mayores falencias asociadas por ejemplo a las quejas. Como se aprecia en la figura 3, según el informe de SIAU de la Red de Salud Centro, la oportunidad y humanización es donde se tienen mayores debilidades.

Figura 3.

Dimensiones donde se presentan mayores falencias según informe de SIAU de la Red de Salud Centro. I Semestre de 2019.



Fuente. Red de Salud del Centro E.S.E (2019). Informe Del Sistema De Información y Atención Al Usuario (SIAU). ENERO A JUNIO DE 2019. Recuperado de: [INFORME DE LA OFICINA DE C.I. ART. 76 LEY 1474 A JUNIO 2019.pdf \(esecentro.gov.co\)](#)

Con la metodología que sigue la Red de Salud del Centro E.S.E (2019) además de cumplir con las exigencias del SIAU, les permite ir identificando las dimensiones o áreas en que se debe mejorar. Si bien esto es positivo se debe evitar quedarse solo en la medición estadísticas o concentrarse en solo las dimensiones en que se presentan mayor número de PQRS.

En el caso de la E.S.E Hospital Regional de Duitama (2020) según su informe del SIAU a noviembre de 2020:

“La ESE implementa estrategias para responder a las necesidades y problemáticas de la comunidad, las cuales contribuyen con el control y mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta, mediante la aplicación y medición de encuestas de satisfacción al usuario y a partir de resultados identificar las fortalezas, debilidades y por ende oportunidades de mejora que conllevan a optimizar su prestación del servicio” (p. 6).

En el caso de la E.S.E Hospital Regional de Duitama (2020) además del reporte de PQRS incluye una encuesta en que evalúa la percepción que tiene el usuario o paciente. Por ejemplo, en noviembre de 2020 registran “239 encuestas aplicadas” a los usuarios que demandaron servicios en las tres sedes encontrándose que el 96% de usuarios (239 encuestados) expresó satisfacción con el servicio lo que permite

profundizar el diagnóstico de cada sede, y de cada área, haciendo posible individualizar problemas y con ello formular acciones concretas de mejora.

En la tabla 3 se aprecia como en la metodología de la encuesta realizan una valoración de satisfacción para cada área de servicio utilizando una escala Likert.

Tabla 3.
Evaluación según percepción de diferentes áreas de servicio

Sede	No responde	Muy buena	Buena	Regular	Mal a	Muy mala	Total	Satisfacción	Insatisfacción	Total respuestas
Internación Duitama	0	27	42	0	0	0	69	184	6	191
Ambulatorios Duitama	0	31	37	1	0	0	69			
Urgencias Duitama	1	29	18	4	0	1	53			
Ambulatorios Sativa	1	6	3	0	0	0	10	9	0	10
Ambulatorios Santa R	0	11	7	1	0	0	19	37	1	38
Urgencia Santa R	0	12	7	0	0	0	19			
Subtotal	2	116	114	6	0	1	239	230	7	239

96,2% 2,9% 100,0%

Fuente. Hospital Regional de Duitama E.S.E (2020). Sistema De Información Y Atención Al Usuario – Siau Informe De Satisfacción noviembre 2020. Recuperado de: <https://hrd.gov.co/storage/uploads/publications/Ce5pMN85US.pdf>

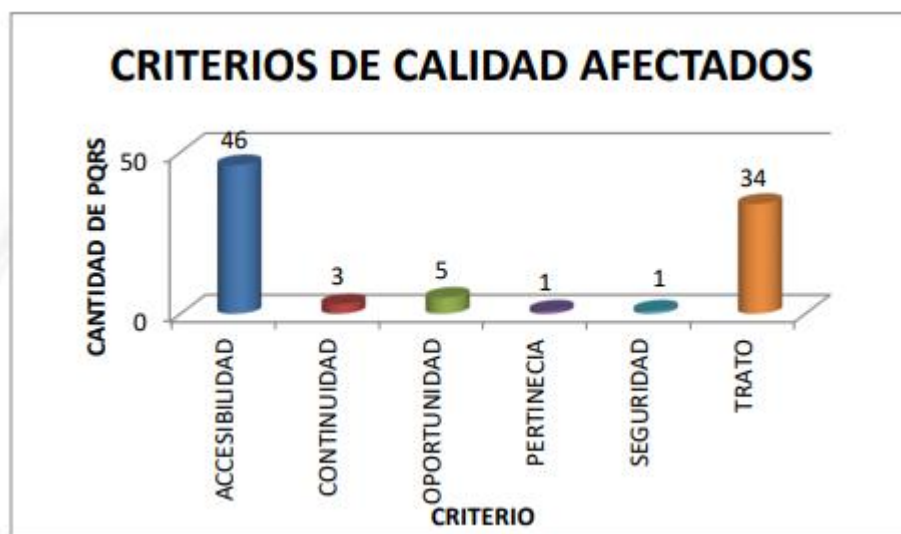
La metodología que sigue el Hospital Regional de Duitama E.S.E (2020) cómo parte del SIAU incluye estadísticas de PQRS, encuestas, además de expresiones de tipo cualitativas del servicio o de algún aspecto que incidió durante

la experiencia de atención. Como se aprecia en la tabla 3 se evalúan distintas áreas o unidades de servicios: internación, ambulatorios, urgencias; el beneficio de esto radica en ubicar áreas con algún nivel de insatisfacción lo que deriva en que se pueda intervenir para mejorar. Esto permite que tengan una visión amplia de las problemáticas y tengan mayores insumos para la construcción de acciones de mejoramiento continuo.

En el caso de la Empresa de Salud ESE del Municipio de Soacha (2020) como se aprecia en la figura 4, se evalúan los atributos de la calidad en la atención al usuario, tales como accesibilidad, continuidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y trato. Para cada uno se identifica la cantidad de PQR presentadas en un periodo; en este caso los atributos de accesibilidad y trato son los más propensos a mejorar dado que es allí donde el usuario percibe situaciones problemáticas.

Figura 4.

Atributos de calidad afectados según la oficina de atención al usuario Empresa de Salud ESE del Municipio de Soacha 2020



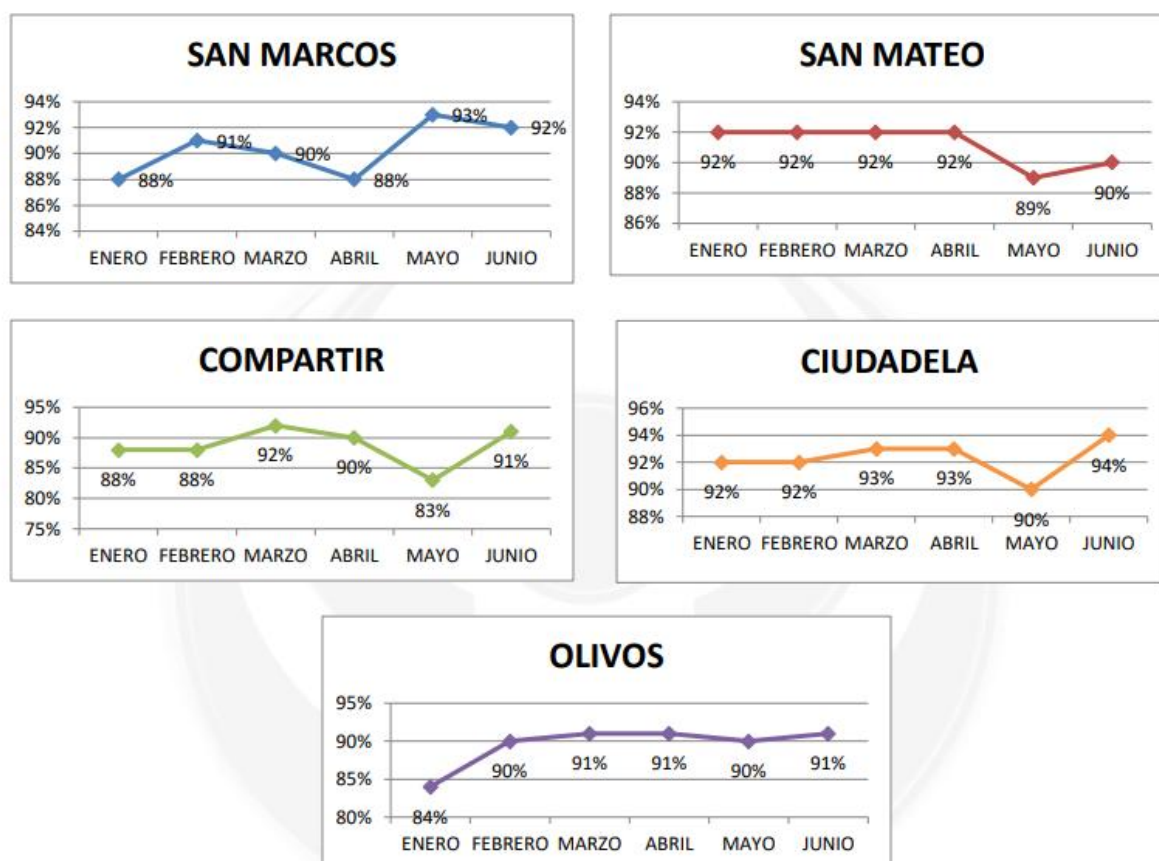
Fuente. Empresa de Salud ESE del Municipio de Soacha (2020). Informe Oficina de Atención al Usuario SIAU. Primer semestre enero a junio de 2020. Recuperado de: <https://www.esesoacha.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/INFORME-PQRSD-I-SEM-2020.pdf>

A lo anterior también, en la Empresa de Salud ESE del Municipio de Soacha (2020), se agregó la aplicación de una encuesta de satisfacción, donde se tuvieron en cuenta distintas sedes, por ejemplo, de enero a junio de 2020 se hicieron 240 encuestas aplicadas en las cinco sedes: San Marcos 100, San Mateo 40, Compartir

40, Ciudadela 35 y Olivos 25. De esta manera se tiene un diagnóstico por área y por sede lo que contribuye a identificar con mayor precisión donde se requiere mejorar.

Evaluar las distintas sedes de la Empresa de Salud ESE del Municipio de Soacha (2020), les permitió entre otros aspectos identificar el grado de satisfacción por cada una de las sedes como se ilustra en la figura 5. Así es posible individualizar en que sede se debe mejorar, si bien algunas han tenido un comportamiento con tendencia positiva, en ciertos meses la satisfacción se reduce, aspecto que se puede entrar a evaluar. Por ejemplo, el incremento de pacientes en un mes en una sede conlleva a saturar el servicio y esto tiene incidencia en atributos como la oportunidad y trato.

Figura 5.
Porcentaje de satisfacción por sede: Enero a Junio de 2.020



Fuente. Empresa de Salud ESE del Municipio de Soacha (2020). Informe Oficina de Atención al Usuario SIAU. Primer semestre enero a junio de 2020. Recuperado de:

<https://www.esesoacha.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/INFORME-PQRSD-I-SEM-2020.pdf>

En el caso de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Ituango (2016) se evidencia además de los reportes estadísticos en su informe SIAU un análisis cualitativo, por ejemplo, se hace una revisión de fortalezas y debilidades:

- FORTALEZAS: Se constituye un estándar de plan de mejora, para identificar las necesidades, percepciones, y expectativas y así buscar soluciones, alternativas y asumiendo las diferentes situaciones con propiedad como pautas fundamentales para lograr la satisfacción nuevos pacientes y familiares. Desarrollo y seguimiento del plan de mejora de funcionarios y servicios... (E.S.E Hospital San Juan de Dios de Ituango, 2016).
- DEBILIDADES: Se evidencia un crecimiento significativo de demanda de servicios por parte de los usuarios en quejas y reclamos. Se observó que las medidas adoptadas para el manejo de oportunidad en la atención, especialmente en los servicios de urgencias y consulta externa, no es el más adecuado de acuerdo a las expectativas de los pacientes. La percepción o actitud demostrada en algunas áreas con relación a las PQRSF no es abordada con la mejor disposición, lo que no favorece una cultura del autocontrol y mejora continua (E.S.E Hospital San Juan de Dios de Ituango, 2016).

También se hace un análisis por parte del comité de ética de la ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango (2016) de tal forma que se analizan problemas específicos, a manera de ejemplo se cita:

- Demora en la atención en el servicio de urgencias: la Asesora de Calidad, Claudia González menciona de acuerdo con su interventoría realizada al servicio de urgencias, que el sistema de *triage*¹ se está realizando de forma incorrecta, no es efectivo, la clasificación en los niveles que tiene el *triage*, se implementa con los

¹ El triage es un sistema de selección y clasificación de pacientes en los servicios de urgencia, basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles para atenderlo. La Resolución 5596 del 24 de diciembre de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social estipuló cinco categorías de triage, con la salvedad que los tiempos establecidos de atención no aplicarán en situaciones de emergencia o desastre con múltiples víctimas,

usuarios, pero en el mismo instante se realiza la consulta, sin tener en cuenta que personas pueden clasificar como prioritarios.

Con base en el problema se formulan recomendaciones puntuales:

- Acción de mejora: capacitación sobre la nueva implementación de sistema de *triage*. En el mes de julio se están capacitando dos funcionarios, un médico y auxiliar de enfermería, igualmente se sugiere para descongestionar el servicio, la ayuda de la Enfermera jefe, Dennise Gómez, para la clasificación de *triage* (E.S.E Hospital San Juan de Dios de Ituango, 2016).
- Por otro lado, se deben mirar los perfiles de los médicos, ya que no todos tienen la misma agilidad para trabajar en el servicio de urgencias. Realizar campaña de socialización del nuevo sistema de triage implementado en urgencias, para que el personal médico y enfermería sientan el apoyo en cuanto al tema y puedan tener la seguridad y confianza para ejecutar bien el método. Esta actividad se implementará en el mes de agosto (E.S.E Hospital San Juan de Dios de Ituango, 2016).

La metodología que utiliza la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Ituango, (2016) permite definir tanto problemas puntuales como análisis de estos y la definición de una ruta de acción para lograr la mejora continua.

Los distintos informes de SIAU consultados permiten ilustrar como el análisis de PQRS permiten establecer comparativos estadísticos para evidenciar si se ha mejorado o no. Además, con el uso de encuestas se puede evaluar la percepción directa del usuario o paciente lo que en sí ayuda a evaluar en profundidad distintos aspectos o categorías del servicio, las unidades, áreas, o sedes.

También la inclusión de análisis cualitativos permite ampliar el panorama de las causas de los problemas, así como de las soluciones. Se resalta como el informe de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Ituango, (2016) destaca situaciones puntuales además de las soluciones, lo que en sí genera confianza en el lector del informe, y clarifica compromisos del personal frente al problema y sus causas.

6.3 Acciones de mejora a través del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) para reducir las PQRS en el contexto de IPS.

El SIAU en el contexto de distintas IPS ha mostrado ofrecer ventajas para el tema de seguimiento a las PQRS, dado que se lleva un registro estadístico que puede ser detallado por área, unidad de servicio, dimensiones del servicio, sedes, entre otros factores. También ha permitido evaluar por medio de encuestas la percepción directa que se tiene de elementos que en sí participan en el servicio y configuran la experiencia de la atención.

Sin embargo, más allá de un ejercicio estadístico y cumplir con la normatividad que obliga a contar con el SIAU para que este tenga un impacto en la mejora de la calidad del servicio y así progresivamente se vaya reduciendo el tema de las PQRS y se aumente las felicitaciones, se debe tener una orientación hacia la mejora continua y es algo que parte de la dirección de la institución y se transfiere a las demás áreas a través de la cultura organizacional.

Una cultura organizacional orientada a la mejora continua es un tema complejo porque requiere que todos los colaboradores asuman un compromiso, conozcan del tema, y tengan una conducta proactiva para cambiar y superar deficiencias en la atención. Esto es quizá un tema que deba fortalecerse en las instituciones de salud, porque no siempre los modelos gerenciales trabajan en fortalecer la cultura organizacional sea, porque no existe prioridad de ello, porque los modelos de contratación generen rotación de personal, o porque falten recursos económicos.

En este sentido una primera recomendación para mejorar la calidad a través de la información que genere con el SIAU es hacer este parte de la cultura organizacional para que los colaboradores comprendan que los datos allí registrados deben conducir hacia la mejora y para esto debe existir la conciencia de reconocer los errores o deficiencias que se están presentando y desde cada cargo se debe asumir un compromiso para mejorar.

Ahora bien, también se requiere que desde la dirección se brinden herramientas, recursos y espacios para que el personal participe de las mejoras. Un

aspecto para trabajar es generar capacitaciones enfocadas en la mejora de la atención, porque si no se conoce del tema es difícil que se cambien modelos de servicio al usuario o paciente. Como lo destaca un informe de la Gobernación de Cundinamarca (2020) en la “guía metodológica para el funcionamiento de las formas de participación social en salud”, se requiere de personal capacitado en el trato humanizado que brinde una atención personalizada.

Fortalecer el trato humanizado y personalizado en el servicio al usuario o paciente es un elemento clave porque la interacción entre personas incide en la experiencia que posteriormente es calificada a través de encuestas o reportes de PQRS. Sin embargo, es un tema que no siempre se relaciona en los informes o reportes del SIAU, por ende, una recomendación también es llevar un registro del tema de capacitaciones para identificar si las instituciones también brindan herramientas a su personal para mejorar.

En relación a esto último, se destaca una premisa que sugiere la misma Gobernación de Cundinamarca (2020) “el perfil del personal asignado a esta dependencia del SIAU, debe reunir los requisitos de idoneidad acorde con las funciones que va a desempeñar, y con sentido de pertenencia a la institución y con las labores asignadas” (p.12). Quien lidere el SIAU además de llevar su registro estadístico debe tener habilidades de liderazgo para promover el cambio y esto es algo que se debe valorar a la hora de seleccionar una persona para desempeñar el cargo.

Un desafío frente al SIAU es lograr que los datos e información que generen conlleven acciones de mejora y esto no se materializa sin la participación activa de los colaboradores que laboran en las instituciones de salud. Igualmente la mejora difícilmente se materializa sino se destinan recursos para tal fin, cada mejora que derive del análisis de las PQRS debe contar con presupuesto y plan de trabajo con que se financie y ejecute las acciones de cambio.

Desde el punto de vista gerencial o de dirección en las distintas IPS se debe trabajar en el tema de asignar también recursos pensando en las mejoras, no necesariamente se consideran presupuestos elevados sino recursos para subsanar fallas que son perceptibles por los usuarios. Por ejemplo, en el tema de infraestructura, cuando se tiene PQRS que revelen falencias en las mismas es

racional pensar que para superarlas se debe invertir en arreglos o compras de mobiliario.

El tema económico también es un indicador que debería asociarse al SIAU en el sentido que se espera reducir estadísticas de PQRS, lo cual debería ser contrastado con la cantidad de recursos que la institución destina para tal fin. Si se invierte es claro y lógico que se espera una reducción en los indicadores analizados, y por el contrario el no invertir hace parte de la problemática.

CONCLUSIONES

- En cuanto a los beneficios que genera el sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) como herramienta diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social para mejorar la prestación del servicio por parte de IPS; se concluye que la información que arroja permite identificar las áreas, sedes, unidades o servicios donde se presentan falencias lo que orienta acciones de mejora. Es una herramienta que a través del contacto con los usuarios logra evaluar factores del servicio y con ello se tienen la base para la mejora continua.
- En cuanto al comportamiento de indicadores de quejas, peticiones, reclamos y solicitudes de Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (IPS), se consultaron cuatro (4) casos donde se evidenciaron distintas herramientas para evaluar las causas de problemas que afectan el servicio o atención en salud. Se evidenció el reporte estadístico de PQRS, las encuestas de satisfacción, análisis cualitativos de fallas, entre otros. Según lo observado los reportes del SIAU permiten tener un registro estadístico y evaluar periódicamente si se ha mejorado o no, lo cual es una base para la toma de decisiones.
- Finalmente, respecto a mejoras que se sugieren a partir de la información del sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) para mejorar, se concluye que debe existir un compromiso de la dirección por la mejora continua y esto debe ser transmitido a través de la cultura organizacional, para lo cual también se debe brindar capacitación al personal, asignar recursos para financiar las distintas acciones de mejora según el reporte de causas de las PQRS o de las encuestas de satisfacción.

REFERENCIAS

- Alvarado C. E., López P. M., Marín I. A., Morales R. M. (2017). Actualización del plan de auditoría: mejoramiento de la calidad en salud (PAMEC) de la unidad de alivio del dolor y medicina paliativa (UDOP SAS) IPS del 2017. Universidad Autónoma de Bucaramanga. Universidad CES. Medellín. Facultad de Medicina. Especialización en Auditoría en Salud. Bucaramanga.
https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/19371/2017_Tesis_Alvarado_Celis_Erika_Liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bedoya M. D., García R., Pérez C. (2016) Barreras en el acceso a servicios de salud en pacientes con diagnósticos de enfermedades oncológicas en Colombia: revisión sistemática de la literatura. Universidad CES Facultad De Medicina Medellín.
- Betancur C. L. Hinestroza C. Y., Montes P. L. (2017) Barreras en el acceso a los servicios de salud de personas con Discapacidad del programa hogar gestor en la ciudad de Pereira, Según percepción del cuidador. Grupo de investigación ZIPA Fundación Universitaria del Área Andina.
- Celis L. S., Galán R. O., Jaime M. P., Moreno D., M. (2017). Auditoría interna para el servicio de consulta externa en el Hospital Álvaro Ramírez González de San Martín Cesar en el año 2017. Universidad Autónoma de Bucaramanga. Convenio Universidad CES. Facultad de Medicina. Especialización en Auditoría en Salud Bucaramanga.
<https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4121/Auditoria%20Interna%20Consulta%20Externa.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Clínica Country (2022). Derechos y deberes del paciente. Recuperado de: <https://www.clinicadelcountry.com/derechos-y-deberes-del-paciente#:~:text=Deberes%20de%20los%20pacientes&text=Seguir%20la>

s%20indicaciones%20m%C3%A9dicas%20y,sexo%2C%20condici%C3%B3n%20o%20culto%20religioso.

Congreso de la República (1993=). Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 41.148 del 23 de Diciembre de 1993.

Cruz P. M., Vidal C. L. (2021) Diseño de un instrumento que permita medir la percepción que tienen los profesionales de la salud de la calidad de la atención brindada a los usuarios mediante el uso de las nuevas tecnologías (tics) en las consultas no presenciales realizadas durante la pandemia por Covid 19. Universidad EAN. Auditoría y Garantía de la Calidad en Salud. Seminario de Investigación. <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10965/CruzMaira2021.pdf?sequence=2>

Defensoría Del Pueblo (2020) La tutela y los derechos a la salud y a la seguridad social. 2019. Bogotá. <https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/Estudio-La-Tutela-Derechos-Salud-Seguridad-Social-2019.pdf>

Defensoría del Pueblo. (2015) Derechos en salud de los pacientes con cáncer. Serie derechos de los usuarios en salud y seguridad social. de: http://www.defensoria.gov.co/public/pdf/Cartilla_pacientes_Cancer.pdf

E.S.E Hospital San Juan de Dios de Ituango (2016). Informe Proceso: Sistema De Información Y Atención Al Usuario, SIAU. Recuperado de: https://hospitalituango.gov.co/wp-content/uploads/2016/03/informe_siau_segundo_trimestre_2016.pdf

Empresa de Salud ESE del Municipio de Soacha (2020). Informe Oficina De Atención al Usuario SIAU. Primer semestre enero a junio de 2020. Recuperado de: <https://www.esesoacha.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/INFORME-PQRSD-I-SEM-2020.pdf>

Erazo R. P., Lagos P. S., Rodríguez P. A. (2014). Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) como mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de servicios de salud a los usuarios de

COOEMSSANAR IPS. Universidad CES de Medellín. Facultad de Posgrados y Relaciones Internacionales. Especialización en Auditoría en Salud. Recuperado de: https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1362/Sistema_informacion_atencion_usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Florez R. A., Romero R. I., Rosero H. M. (2017). Sistema de información y atención al usuario "SIAU", en el Centro de Salud ESE San Bartolomé del municipio de Córdoba, Nariño, como un mecanismo de respuesta al usuario para mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud. Universidad Mariana – Ces. Facultad de Postgrados y Relaciones Internacionales. Especialización en Auditoría en Salud. San Juan de Pasto

Fuentes V. J. (2021). Plan de mejoramiento en el sistema de información y atención al usuario institucional de una institución prestadora de servicios de salud Córdoba, 2021. Universidad de Córdoba. Facultad de Ciencias de la Salud. Departamento de Salud Pública. Programa Administración en Salud Montería - Córdoba Recuperado de: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/4975>

Gobernación de Cundinamarca. (2020). Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU. Guía. Metodológica para el Funcionamiento de las formas de Participación Social en Salud. Recuperado de: https://www.cundinamarca.gov.co/wcm/connect/7febdd5f-b886-47ab-adba-9be5b11487ab/GUIA%2BMETODOLOGICA%2BSIAU.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE-7febdd5f-b886-47ab-adba-9be5b11487ab-nRunGKp

Henao-Castaño A. M., Vergara-Escobar O. J., Gómez-Ramírez O. J. (2021) Humanización de la atención en salud: análisis del concepto. Rev. ciencia y cuidado. 1 de septiembre de 2021. 18(3):74-85. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/2791>

Hernández F. S., Fernández C. Baptista P. (2015). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. México.

Hospital Regional de Duitama E.S.E (2020). Sistema De Información Y Atención Al Usuario – Siau Informe De Satisfacción noviembre 2020. Recuperado de: <https://hrd.gov.co/storage/uploads/publications/Ce5pMN85US.pdf>

Hospital San Francisco E.S.E (2019) Manual de Sistema de Información y Atención Al Usuario – SIAU. Área de Control Interno. Recuperado de: <https://www.esehsf.gov.co/docs/siau/MANUAL%20DE%20SISTEMA%20DE%20INFORMACION.pdf>

Hospital Universitario Metropolitano (2022). Servicio de Información y Atención al Usuario. Recuperado de: <https://www.fhum.org.co/siau/#:~:text=Funciones%20del%20SIAU&text=Gestionar%20y%20agilizar%20las%20solicitudes,ofreciendo%20un%20servicio%20de%20calidad.>

Jaramillo P. (2011) La salud en la “Otra Colombia”: El contraste en los estados de salud, la seguridad social y la prestación de servicios en las dos Colombia. REVISTA OPERA, VOLUMEN 4 N°4. Disponible en web: <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/opera/article/viewFile/1233/1172>

La Torre. M., Oyola García, A. E., & Quispe Ilanzo, M. P. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del hospital central de la fuerza aérea del Perú. Mayo, 2014. Revista Gerencia y Políticas De Salud, 17(34),59-68. doi: <http://bbibliograficas.ucc.edu.co:2076/10.11144/javeriana.rgps17-34.fasu>

Ministerio de la Protección Social (2005). Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud. <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Documents/Politica%20Nacional%20de%20Prestaci%C3%B3n%20de%20Servicios%20de%20Salud.pdf>

Ministerio de la Protección Social (2006). Decreto 1011 de 2006. (Abril 3). Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la

Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 2006. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf

Ministerio de la Protección Social (2006). Decreto 1011 de 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Recuperado de: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social (2012). Resolución 3687 de 2016. Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social". <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-3687-de-2016.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social (2012). Resolución 3687 de 2016. Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-3687-de-2016.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social (2012). Resolución 4343 de 2012. Por medio de la cual se unifica la regulación respecto de los lineamientos de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la Carta de Desempeño de las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado y se dictan otras disposiciones. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%204343%20de%202012.pdf

Onur A. (2017). Facilitadores percibidos de los proveedores y la eliminación de las barreras para pacientes ambulatorios de patologías. *Applied Ergonomics* 58 (2017) 301e307. <http://ac.els->

cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S0003687016301363/1-s2.0-S0003687016301363-main.pdf?_tid=2e4280f0-8a4c-11e6-8188-00000aab0f26&acdnt=1475597228_dd13f91d2d957b32f23db395ce24e083

Ortega V. C., López D. V. (2016) Barreras de acceso en servicios de salud del régimen subsidiado hospital Engativá 2016. Universidad Santo Tomás, Bogotá Posgrados en Seguridad Social y Salud Pública Programa de Especialización en Auditoría de salud. Colombia.

Ortiz H. J. (2017). Factores aportados desde Atención al Usuario para la mejora en la prestación del servicio en una IPS. Facultad de Ciencias Económicas. Especialización Alta Gerencia. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/17097>

Palacio J. A., Palacio D. A. (2016). Formulación del sistema de información y atención al usuario (S.I.A.U) Del Centro Integral De Salud Quirón EAT De Sevilla Valle. Universidad del Valle. Sede Caicedonia. Facultad de Ciencias de la Administración. Programa de Administración de Empresas. Caicedonia. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/12737/0586367%20O.K.pdf?sequence=1>

Red de Salud del Centro E.S.E (2019). Informe Del Sistema De Información y Atención Al Usuario (SIAU). ENERO A JUNIO DE 2019. Recuperado de: [INFORME DE LA OFICINA DE C.I. ART. 76 LEY 1474 A JUNIO 2019.pdf \(esecentro.gov.co\)](#)

Saldarriaga L. M., Muñoz G. K. (2008). Construcción del sistema de información y atención al usuario (S.I.A.U) en el laboratorio clínico Lacid. Posgrado Auditoría en Salud. Universidad CES. Apartadó. Recuperado de: https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1588/Construccion_sistema_informacion_atencion_usuario.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=La%20construcci%C3%B3n%20del%20sistema%20de%20salud%20con%20las%20que

Villa T. L. (2022). Calidad percibida por usuarios del servicio de urgencias, Fundación Hospital San Juan de Dios, el Retiro - Antioquia: en el marco de la emergencia Sanitaria COVID -19, 2021. Universidad de Antioquia Facultad Nacional de Salud Pública "Héctor Abad Gómez" Medellín. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/31432/1/VillaLaura_2022_CalidadUrgenciasCovid19.pdf