



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **202311600127781**

Fecha: **24-01-2023**

Página 1 de 5

Bogotá D.C.,

URGENTE

Asunto: Solicitud concepto sistema de información y atención al usuario.
Radicado MSPS. 202242302712892.

Respetado Señor xxxx;

Hemos recibido su comunicación mediante la cual manifiesta lo siguiente:

“¿Es obligatorio tener SIAU en las 36 IPS de la ESE IMSALUD? En virtud de lo expuesto, no queda muy claro para la ESE la cantidad de oficinas de atención al usuario con las que se debe contar. Por lo anterior, comedidamente solicitamos se nos expida un concepto con la finalidad de que la ESE IMSALUD pueda tomar medidas para prestar el servicio de atención al usuario de manera acorde a los lineamientos establecidos en la circular externa Nro 000008 del 4 de septiembre de 2018”

I. ANTECEDENTES

En primer lugar nos permitimos aclarar que en el marco de las Leyes 100 de 1993¹, 715 de 2001², 489 de 1998³, en concordancia con el Decreto Ley 4107 de 2011, *“Por el cual se determinan los objetivos, la estructura orgánica y las funciones del Ministerio de Salud y Protección Social y se dictan otras disposiciones”*, este Ministerio es un organismo perteneciente a la Rama Ejecutiva del poder Público, cuyas funciones se encuentran claramente consagradas en las disposiciones referidas; actuando como ente rector en materia de salud, le corresponde la formulación y adopción de las políticas, planes generales, programas y proyectos del sector salud y del Sistema General de Seguridad Social en salud-SGSSS, así como dictar las normas administrativas - técnicas y científicas de obligatorio cumplimiento para el mismo.

Ahora bien, frente a su solicitud es procedente precisar que, el artículo 23 de la Constitución Política de 1991 dispone lo siguiente:

“Artículo 23. *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*

¹ Ley 100 de 1993 *“Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”*

² Ley 715 de 2001 *“Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos [151](#), [288](#), [356](#) y [357](#) (Acto Legislativo [01](#) de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.”*

³ Ley 489 de 1998 *“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo [189](#) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”*



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **202311600127781**

Fecha: **24-01-2023**

Página 2 de 5

Por otro lado, el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015⁴ que sustituye la Ley 1437 de 2011 dispone en su tenor literal lo siguiente:

“Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.” (...)

Ahora bien, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, establece lo siguiente:

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.” (...)

Adicionalmente, resulta importante mencionar que, la Circular 047 de 2007, Circular única de la Superintendencia Nacional de Salud, establece la obligación de las Entidades Prestadoras de Servicios de Salud EPS privadas o mixtas y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPS, ha contar con un Sistema de Información y Atención al Usuario-SIAU, en el siguiente tenor:

“Las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios, EAPB sean públicas, privadas o mixtas, deberán adoptar lo establecido en el Título VII de la presente circular en cuanto al sistema de información y atención al usuario.

Es deber de todas las entidades brindar atención integral al usuario de la salud y ésta, debe entenderse como un proceso integral en el que es requisito fundamental adoptar procedimientos, mecanismos, medios, instrumentos y canales para que esa atención cumpla con los principios de objetividad y buen trato.

⁴ Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **202311600127781**

Fecha: **24-01-2023**

Página 3 de 5

En tal sentido, las administradoras de planes de beneficios en salud y las instituciones de prestadoras de servicios de salud, deberán implementar y desarrollar parámetros para el buen funcionamiento de este proceso.”

Así mismo, la mentada circular establece lo siguiente:

“2.1. Oficina de Atención al Usuario.

Todas las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) y prestadoras del servicio de salud, deben tener una oficina de atención al usuario de manera personalizada, ubicada en sitio de fácil acceso y dotada de las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento. Su horario de atención deberá ser acorde a las necesidades de los usuarios, y dichas oficinas deben contar con una línea gratuita nacional 018000 las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana.” (...)

En el mismo sentido, la Circular Externa 000008 de 2018 establece el deber de las IPS de brindar atención integral al usuario en salud, en el siguiente tenor:

“3. Sistema de Atención al Usuario. Es deber de todas las entidades brindar atención integral al usuario de la salud y ésta, debe entenderse como un proceso integral en el que es requisito fundamental adoptar procedimientos, mecanismos, medios, instrumentos y canales para que esa atención cumpla con los principios de objetividad y buen trato.

En tal sentido, tanto las EAPB como las IPS, deberán implementar y desarrollar parámetros para el buen funcionamiento de este proceso. Por lo cual, es necesario que se adopten las siguientes medidas.”

Adicionalmente, la circular en comento dispone frente a las oficinas de atención al usuario lo siguiente:

“3.1. Oficina de Atención al Usuario.

Las EAPB e IPS, deben tener al menos una oficina de atención al usuario de manera personalizada en los departamentos donde opera y disponer del número de oficinas que se requieran para mantener condiciones de atención digna en los lugares donde cuente con afiliados.

Las Oficinas de Atención al Usuario deberán implementar las normas de calidad y accesibilidad vigentes, y para ello contarán, por lo menos, con las siguientes características:

a. Encontrarse ubicada en sitio de fácil acceso al público.

b. Debidamente identificada.

c. Infraestructura adecuada: Las Oficinas de Atención al Usuario deben garantizar un seguro y fácil desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable, eficiente y autónoma de los servicios instalados adoptando medidas de inclusión; para el efecto, deben contar con:



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **202311600127781**

Fecha: **24-01-2023**

Página 4 de 5

-Rampas y puertas de acceso que permitan el ingreso de personas en condiciones de movilidad reducida o en sillas de ruedas o coches.

- Señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual.

- Baño (s) público (s) debidamente dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de movilidad reducida.

En general, las oficinas deberán contar con las condiciones establecidas para el acceso a los edificios establecidos en la normatividad vigente.

f. Control de tiempos de atención o turnos. Es necesario implementar un control de tiempos de atención o turnos que permita garantizar objetividad, prontitud, eficiencia, trato digno y focalizado, así como también, determinar las acciones de mejora en la atención. En ninguna circunstancia, se limitarán los números de turnos por jornada. La evidencia de filas extensas o por fuera del horario habitual de atención en las oficinas de atención personalizada al usuario será indicio de limitación y obstaculización del acceso al sistema de salud y deberá ser objeto de observación permanente por las vigiladas para efectos de la materialización del trato digno” (...)

Por último, es importante resaltar que las Empresas Sociales del Estado – ESE de acuerdo con el artículo 194⁵ de la Ley 100 de 1993⁶ son *“una categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creadas por la ley o por las asambleas o concejos, según el caso”*.

II. FRENTE A SU SOLICITUD

Frente a la solicitud elevada, es procedente resaltar que, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, las autoridades tienen la obligación de reglamentar el trámite interno frente a las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas, con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Por otro lado, la Ley 1474 de 2011 dispuso la obligación de toda entidad pública de, contar con al menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.

Adicionalmente, tratándose del SGSSS la Superintendencia Nacional de Salud, mediante las Circulares 047 de 2007 y 000008 de 2018, estableció la obligación de las EPS e IPS de contar con una oficina de atención al usuario que, implemente las herramientas necesarias para el

⁵ **ARTÍCULO 194. NATURALEZA.** *La prestación de servicios de salud en forma directa por la nación o por las entidades territoriales, se hará principalmente a través de las Empresas Sociales del Estado, que constituyen una categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creadas por la Ley o por las asambleas o concejos, según el caso, sometidas al régimen jurídico previsto en este capítulo.*

⁶ *Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.*



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **202311600127781**

Fecha: **24-01-2023**

Página 5 de 5

trámite de las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios en aras de proteger los derechos fundamentales de los mismos.

En dicho sentido, de acuerdo a lo dispuesta en la mentada normativa, la ESE IMSALUD, debe tener al menos una oficina de atención al usuario personalizada en los departamentos donde opera y, disponer dentro de su autonomía, el número de oficinas que se requieran para mantener las condiciones de atención digna en los lugares donde preste sus servicios.

En los anteriores términos, damos respuesta a la consulta formulada, no sin antes advertir que este concepto tiene los alcances determinados en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido en su título II, por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁷ en cuanto a que *“Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución”*, constituyéndose simplemente en un criterio orientador.

Cordialmente;

⁷ *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*