

## CIRCULAR N° DG100-0039

Manizales; 2024-03-19

### ENTIDADES PROMOTORAS DE SERVICIOS DE SALUD E INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD DEL DEPARTAMENTO DE CALDAS

**Asunto: EXHORTA A TODAS LA EPS Y IPS DEL DEPARTAMENTO DE CALDAS, A CUMPLIR CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 1552 DEL 2013 Y LA CIRCULAR EXTERNA NRO. 000008 DEL 14 DE SEPTIEMBRE DEL 2018**

**QUE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS EN PRO DE MEJORAR EL SISTEMA DE SALUD DEL DEPARTAMENTO DE CALDAS, HA VENIDO OBSERVANDO UN INCREMENTO EN EL AUMENTO DE PQRS POR PARTE DE LOS USUARIOS, POR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS ENTIDADES PROMOTORAS DE SERVICIOS DE SALUD (EPS) Y LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD (IPS), EN CUANTO A LOS LINEAMIENTOS PLANTEADOS POR LA RESOLUCIÓN 1552 DEL 2013, QUE EXPONE:**

***“Artículo 1.- Agendas abiertas para asignación de citas. Las Entidades Promotoras de Salud - EPS de ambos regímenes, directamente o a través de la red de prestadores que definan, deberán tener agendas abiertas para la asignación de citas de medicina especializada la totalidad de días hábiles del año. Dichas entidades en el momento en que reciban la solicitud, informarán al usuario la fecha para la cual se asigna la cita, sin que les sea permitido negarse a recibir la solicitud y a fijar la fecha de la consulta requerida.***

***Parágrafo 1. En los casos en que la cita por medicina especializada requiera autorización previa por parte de la Entidad Promotora de Salud - EPS, ésta deberá dar respuesta***

***sin exceder los cinco (5) días hábiles, contados a partir de la solicitud.”***

***DE OTRO LADO, SE HACE UN LLAMADO A LAS ENTIDADES PROMOTORAS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD DEL DEPARTAMENTO DE CALDAS PARA QUE DE CONFORMIDAD CON LA CIRCULAR EXTERNA NRO. 000008 DEL 14 DE SEPTIEMBRE DEL 2018, TÍTULO VII “PROTECCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA” EXPEDIDA POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD.***

***LAS ENTIDADES FORTALEZCAN LOS CANALES DE ATENCIÓN DE LOS CIUDADANOS DEL DEPARTAMENTO DE CALDAS, ESTO ES:***

### ***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.*

### ***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.*

### ***MULTICANALES.***

*Además de las Oficinas de Atención al Usuario de manera personalizada, las EAPB e IPS deben disponer de diversos medios de comunicación y acceso de los usuarios para efectos de brindarles la información y orientación que requieren, así como para la presentación y seguimiento de sus diferentes clases de peticiones, quejas y reclamos.*

*Todo cambio que afecte la atención al usuario en las líneas telefónicas, las oficinas físicas, la página web u otro medio dispuesto para tal fin deberá ser anunciado mínimo con 30 días calendario de anticipación, por lo menos, en las carteleras de las*



*Oficinas de Atención al Usuario, en la página web y en la línea telefónica.*

***a. Canal Telefónico:** Las EAPB e IPS deben contar con una línea local las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana. Todas las entidades deberán atender y resolver de fondo todas las llamadas que se hagan a estos números.*

*Los números telefónicos que se tengan destinados a los fines de esta circular deberán ser publicados en la página web institucional y en sus diferentes publicaciones y comunicaciones, y deben ser actualizados y difundidos por todos los canales de atención inmediatamente se presente alguna modificación.*

***b. Canal Web:** Las EAPB e IPS, deberán contar con una página web institucional que ofrezca a los usuarios la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas y reclamos y hacer el correspondiente seguimiento de los mismos en tiempo real, así como la posibilidad de reportar y solicitar novedades al estado de su afiliación (traslado, portabilidad, movilidad, entre otros).*

TENIENDO EN CUENTA LO ANTERIOR, LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS, DE CONFORMIDAD CON LAS FACULTADES OTORGADAS POR LA LEY 715 DEL 2001, EXHORTA A TODAS LA EPS Y IPS DEL DEPARTAMENTO DE CALDAS, A CUMPLIR CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 1552 DEL 2013 Y LA CIRCULAR EXTERNA NRO. 000008 DEL 14 DE SEPTIEMBRE DEL 2018, TÍTULO VII "PROTECCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA" EXPEDIDA POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD. SO PENA DE LAS SANCIONES ADMINISTRATIVAS QUE CONLLEVA SU INCUMPLIMIENTO.

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION

FIRMA ELECTRONICA  
**Natalia Castaño Díaz**  
Director General



(6) 880 1620



Carrera 21 # 29-29

F004-P05-GAF



saluddecaldas.gov.co

V07

2024-01-19

Página 3 de 4



---

Elaborado por: JUAN CARLOS BEDOYA PINEDA - Contratista- Apoyo IVC  
Revisado por: -



(6) 880 1620



Carrera 21 # 29-29  
F004-P05-GAF



saluddecaldas.gov.co

V07 2024-01-19

Página 4 de 4