


# MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO



E.S.E. Carmen Emilia Ospina  
Salud con Dignidad. Todos.




**ROSA OMAIRA BASTIDAS**  
Gestora de Atención al Usuario


	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
		<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
		<b>PÁGINA 2 de 32</b>	

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>1. GENERALIDADES.....</b>	<b>6</b>
<b>2. EL SERVICIO AL USUARIO .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. ¿QUÉ ES EL SERVICIO AL USUARIO? .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.2. COMUNICACIÓN ASERTIVA.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.3. EDUCAR A USUARIOS .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2. ¿CÓMO PODEMOS PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL USUARIO? .....</b>	<b>8</b>
<b>2.3. DESARROLLO DE HABILIDADES.....</b>	<b>9</b>
<b>2.3.1. CONOCIENDO A NUESTROS USUARIOS.....</b>	<b>9</b>
<b>2.3.2. A NUESTROS USUARIOS LES GUSTA QUE: .....</b>	<b>9</b>
<b>2.3.3. LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS.....</b>	<b>10</b>
<b>2.4. PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO AL USUARIO: .....</b>	<b>10</b>
<b>2.4.1. PRESENTACIÓN PERSONAL FEMENINA.....</b>	<b>10</b>
<b>2.4.2. PRESENTACIÓN PERSONAL – MASCULINA.....</b>	<b>11</b>
<b>2.4.3. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.....</b>	<b>12</b>
<b>2.4.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL .....</b>	<b>12</b>
<b>2.4.5. VIGILANTES .....</b>	<b>13</b>
<b>2.4.6. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO.....</b>	<b>13</b>
<b>2.4.7. PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFONICA.....</b>	<b>14</b>
<b>2.5. RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN CON CALIDAD .....</b>	<b>16</b>
<b>2.5.1. TICS PARA UNA ATENCION CON CALIDAD .....</b>	<b>16</b>
<b>3. GUIA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON ENFOQUE DIFERENCIAL CON CARACTERISTICAS PARTICULARES EN RAZON DE SU EDAD, GENERO, ORIENTACIÓN SEXUAL, SITUACION DE DISCAPACIDAD, TALES COMO MUJERES EN ESTADO DE EMBARZO Y LACTANTES, JOVENES, NIÑOS Y NIÑAS, ADULTOS MAYORES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, CAMPESINOS, LIDERES SOCIALES, MIEMBROS DE ORGANIZACIONES SINDICALES, DEFENSORES DE LOS DERECHOS HUMANOS, Y VICTIMAS DE DESPLAZAMIENTO FORZADO.....</b>	<b>18</b>
<b>3.1. QUE HACER? .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2. COMO HACERLO?.....</b>	<b>18</b>
<b>4. CONSEJOS PARA TRATAR A USUARIO O USUARIA INCONFORME.....</b>	<b>21</b>

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 3 de 32</b>	

<b>5. GUIA PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA A UN USUARIO O USUARIA .....</b>	<b>22</b>
<b>6. RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....</b>	<b>23</b>
<b>6.1. OBJETIVO .....</b>	<b>23</b>
<b>6.2. ALCANCE.....</b>	<b>23</b>
<b>6.3. DEFINICIONES:.....</b>	<b>23</b>
<b>6.3.1 PETICIONES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>23</b>
<b>6.3.2. QUEJA .....</b>	<b>23</b>
<b>6.3.3. RECLAMO.....</b>	<b>23</b>
<b>6.3.4 SUGERENCIA .....</b>	<b>23</b>
<b>6.3.4. PETICION, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA ANONIMA .....</b>	<b>24</b>
<b>7. SERVICIOS MAS UTILIZADOS POR LOS USUARIOS Y RUTAS DE .....</b>	<b>25</b>
<b>7.1. CONSULTA EXTERNA:.....</b>	<b>26</b>
<b>7.1.1 DEFINICIÓN: .....</b>	<b>26</b>
<b>7.1.2. EXPLICACIÓN:.....</b>	<b>26</b>
<b>7.1.3. ¿CUANDO DEBO ACUDIR A URGENCIAS DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA? .....</b>	<b>26</b>
<b>7.1.4 IMPORTANTE A LA LLEGADA AL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA ¿QUÈ DEBO HACER? .....</b>	<b>27</b>
<b>7.2. CONSULTA EXTERNA:.....</b>	<b>27</b>
<b>7.2.1. DEFINICION .....</b>	<b>27</b>
<b>7.2.2. EXPLICACION.....</b>	<b>27</b>
<b>7.2.3. ¿QUE DEBO HACER PARA OBTENER UNA CITA MEDICA PARA CONSULTA EXTERNA? .....</b>	<b>28</b>
<b>7.2.4. QUE DEBO HACER AL MOMENTO DE LLEGAR A UNA CITA DE CONSULTA EXTERNA .....</b>	<b>28</b>
<b>8. INDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS .....</b>	<b>29</b>
<b>8.1. OBJETIVO .....</b>	<b>29</b>
<b>8.2. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>29</b>
<b>8.3. INDICE DE SATISFACCIÓN POR ZONA, CENTRO Y SERVICIO .....</b>	<b>29</b>
<b>9. GLOSARIO DE TÉRMINOS .....</b>	<b>30</b>
<b>10. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>32</b>

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 4 de 32</b>	

## PRESENTACIÓN

Los Usuarios son la razón de ser de la institución. El servicio al usuario no es un favor institucional; es nuestro deber. Todo nuestro accionar debe estar orientado a mejorar la calidad de vida de neivanos y neivanas pues el servicio a los usuarios una prioridad administrativa que contempla el Plan de desarrollo 2012-2016.

Servir con excelencia humana es un compromiso de todos y se convierte en un reto, porque son ustedes las personas que mantienen el contacto directo convirtiéndose en el factor más importante para que cada momento de verdad sea respetuoso, igualitario y eficiente. La actitud personal de cada uno es esencial para el éxito del Servicio al Usuario pues ellos confían en ustedes. Confían en su disposición, su conocimiento para resolver las inquietudes que tienen. Con su entusiasmo y disposición lograremos responder a la confianza que día a día depositan en nosotros.


Servir con excelencia humana no es un trabajo fácil. Muchos factores intervienen en cada momento de verdad y de esto depende que la experiencia sea un éxito o un fracaso. Entre ellos están la actitud, la tecnología que apoya la prestación del servicio, el estado de ánimo del personal que labora en nuestra institución y la calidad de los procesos que se desarrollan en nuestra empresa. A través de este Manual, la Gerencia les ofrece algunas herramientas para facilitar su misión de satisfacer a nuestros Usuarios.

Todos ustedes, tienen una labor maravillosa: servir a los demás. Ustedes son el rostro amable de la ESE Carmen Emilia Ospina y pueden convertir cada encuentro con un usuario en una experiencia memorable. Por ello debemos seguir trabajando sin indiferencia, con decisión y entusiasmo. Servir es una forma de vida. y quien sirve bien, será bien servido.

Muchas gracias,

**DAVID ANDRES CANGREJO TORRES**

Gerente

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 5 de 32</b>	


## INTRODUCCIÓN

La exigencia de nuestros usuarios, la humanización de los servicios, la seguridad al paciente, la modernización, la innovación tecnológica, la calidad en los procesos, los cambios vertiginosos en todos los campos de las relaciones sociales, han conformado una tendencia creciente de las expectativas de la población por más y mejores servicios, por lo cual la ESE Carmen Emilia Ospina, debe procurar que la atención al usuario sea eficiente y con oportunidad, de manera tal que los derechos y expectativas de los usuarios en general sean intervenidos adecuadamente atendiendo sus demandas y necesidades.

El servicio a los usuarios se convierte en uno de los pilares sobre los cuales se estructura el plan de desarrollo 2012- 2016, siendo el servicio al usuario el eje central del mapa operativo por procesos, a fin de garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía mediante la definición e implementación de políticas de humanización, servicios, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo integral de servicio a la comunidad (APS) para satisfacer de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento a los derechos y deberes que tienen los usuarios de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina del Municipio de Neiva.

Con este manual de atención al usuario se quiere entregar a los servidores públicos incluidos aquellos contratistas responsables de brindar atención a la ciudadanía, las disposiciones generales y los lineamientos para la adecuada prestación del servicio,

Con ello se espera conseguir que la atención al usuario sea un servicio homogéneo y que se proporcione de la misma manera en cualquiera de los centros de salud de la ESE, aportando directrices generales que permitan la prestación de servicios de manera ordenada, sistemática y coherente con las necesidades de Los Usuarios, incluyendo la población especial, la atención de personas en condición de discapacidad, de la tercera edad, mujeres en estado de embarazo y víctimas del conflicto.

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 6 de 32</b>	

## 1. GENERALIDADES


El **Manual de Servicio al Usuario (a)** en la ESE Carmen Emilia Ospina, es un documento que busca organizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los usuarios y usuarias al momento de acercarse a nuestros centros de salud, para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular un reclamo.

El servicio que se ofrece en los 11 centros de salud de la ESE Carmen Emilia Ospina al usuario(a) debe ser prestado de la mejor forma posible para que nuestros usuarios, que son nuestra razón de ser, sienta que estamos mejorando para ellos y que nos esforzamos por satisfacer de manera amable y eficaz los requerimientos que nos presentan.

Brindar un servicio de calidad y humanizado requiere ante todo de la voluntad y el compromiso de cada uno de nosotros, los servidores y contratistas que tienen contacto con la ciudadanía, cualquiera que sea nuestro lugar de trabajo. Brindar a nuestros usuarios un servicio de excelencia que merecen; esto debe además de ser una política institucional; un propósito común, una meta conjunta, una forma de vida para quienes tenemos el honor de ser servidoras y servidores públicos.

Los protocolos de servicio son una herramienta útil para mejorar de manera importante la imagen que los usuarios tienen de la ESE Carmen Emilia Ospina y son una muestra de coherencia y confiabilidad; tienen además, la ventaja de convertir las cualidades generales de un buen servicio en actos específicos que

permiten ofrecer el mismo nivel de servicio hoy, mañana y siempre. A este propósito común, tenemos que ponerle corazón, mística y nuestras manos, que son para servir con excelencia humana, al igual que regirnos por la normatividad vigente: Resolución No. 2003 del 2014 SUH, Norma Técnica NS,4140,4144,4143,4201,4349, DE 1997, Ley 12 de 1987, Ley 324 de 1996, Ley 1618 de 2013, Circular 001 de 2014, Ley 1616 de 2013, Ley 1438 de 2011, Ley 1566 de 2012, Ley 1448 de 2011, Resolución 425, Decreto 120 de 2010, Resolución 5521 de 2013, Circular 01 de 2013. (Atención prioritaria al adulto mayor), Resolución 4331 de 2012 (SRC), Decreto 19 de 2012, Decreto 1757 de 1994, Decreto 2309 de 2002, Decreto 2993 de 2011 y Ley 1474 de 2011.

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 7 de 32</b>	

## 2. EL SERVICIO AL USUARIO

### 2.1. ¿QUÉ ES EL SERVICIO AL USUARIO?

El servicio es una filosofía de vida que nos impulsa, como personas o entidades, a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes.

En la ESE Carmen Emilia Ospina entendemos el servicio al usuario (a) como nuestra razón de ser. Los usuarios son el eje de la gestión pública y cada uno de nuestros esfuerzos debe estar dirigido a satisfacer sus necesidades y garantizar el mejoramiento de la calidad de vida en lo concerniente a su salud.

El servicio al usuario(a) en la ESE Carmen Emilia Ospina debe estar dirigido a facilitar que nuestros usuarios cumplan con sus deberes como tales y a que les sean reconocidos sus derechos en beneficio de todos.

#### 2.1.1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS

Para que el servicio a los usuarios sea realmente de calidad, debemos cumplir con algunas características o atributos que a continuación relacionamos:

- **OPORTUNO**


Que el servicio sea ágil y pertinente en el tiempo establecido y en el momento requerido.

- **CONFIABLE**

Que se presten los servicios de salud de tal forma que los usuarios y confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con oportunidad, accesibilidad, pertinencia, continuidad, y seguridad

- **AMABLE**

Que se brinde a nuestros usuarios el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
		<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
		<b>PÁGINA 8 de 32</b>	

### • EFECTIVO

Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los usuarios y siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como profesionales de la salud.

### • DIGNO

Que el servicio a que tienen derecho se brinde con sentido humano y de la mejor forma posible a todos los usuarios.

### • TOLERANTE

Es el respeto y la aceptación de los demás, con sus virtudes y defectos es la aprobación de la diversidad de culturas, religiones y de cualquiera de nuestras formas de expresión como personas civilizadas.

#### 2.1.2. COMUNICACIÓN ASERTIVA

Para una buena comunicación, no basta contener una adecuada infraestructura, mucho personal, diversos canales de atención o avances tecnológicos, para una buena comunicación, es fundamental tenerla capacidad de "comunicar" la información que poseemos, y que el usuario o destino final independiente de los intermediarios que sean necesarios la reciba correctamente y la comprenda, Por ello la comunicación es el instrumento que se utiliza para exponerlas ideas, dudas, experiencias, conocimientos, con el usuario y con los compañeros, no solo para los miembros de un mismo equipo si no también los pertenecientes a otros equipos y otras dependencias.


#### 2.1.3. EDUCAR A USUARIOS

El servicio bien prestado debe informar con claridad a los usuarios sobre sus derechos y deberes; orientarlos con precisión sobre cómo acceder a la prestación de los servicios en cada centro de salud, de acuerdo a sus necesidades y a los servicios ofertados por nuestra empresa.

#### 2.2. ¿CÓMO PODEMOS PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL USUARIO?

Prestar un servicio de calidad a los usuarios requiere ante todo de nuestro compromiso y de que realmente asumamos de manera tanto racional como afectiva, que ellos merecen nuestra dedicación y esfuerzo pues son la razón por la cual nosotros hoy nos desempeñamos como servidores y contratistas de la ESE Carmen Emilia Ospina.



	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 9 de 32</b>	

No es habitual que las entidades públicas y las personas que en ellas laboran estén orientadas hacia el servicio al usuario. Usualmente, una entidad o un servidor se evalúan más con base en su capacidad para ejecutar, bien sea tareas o recursos, que por el servicio que presten a los usuarios aun cuando nuestra entidad está creada para ofrecer servicio de salud a los usuarios del Municipio de Neiva.

Para lograr ese cambio de cada uno de nosotros hacía una gestión orientada al servicio al usuario debemos trabajar juntos para reforzar los nuevos propósitos y desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio.

### **2.3. DESARROLLO DE HABILIDADES**

- ✓ Amabilidad y Cortesía
- ✓ Sensibilidad
- ✓ Comprensión
- ✓ Tolerancia y Paciencia
- ✓ Dinamismo
- ✓ Razonamiento, persuasión
- ✓ Capacidad para escuchar
- ✓ Capacidad para asesorar y orientar
- ✓ Autocontrol
- ✓ Creatividad


Estas habilidades y aptitudes se ejercitan cuando prestamos un servicio que se enmarca dentro de los seis atributos del buen servicio a nuestros usuarios.

#### **2.3.1. CONOCIENDO A NUESTROS USUARIOS**

Como ya se mencionó anteriormente, usuarios (a) son nuestra razón de ser y nuestros esfuerzos y energía deben estar dirigidos a Servirlos cada vez mejor.

#### **2.3.2. A NUESTROS USUARIOS LES GUSTA QUE:**

- ✓ Los tengamos en cuenta.
- ✓ Les demos importancia.
- ✓ Los tratemos amable y respetuosamente
- ✓ Los atendamos con calidez y oportunidad.
- ✓ Que comprendamos su situación.
- ✓ Los orientemos con precisión.
- ✓ Les ofrezcamos alternativas de solución

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 10 de 32</b>	

Debemos siempre tener en cuenta que los usuarios que se acercan a nuestros servicios preguntan por lo que buscan pero lo que esperan recibir va mucho más allá. Ellos y ellas esperan de nosotros:

- ✓ Una actitud amable de nuestra parte
- ✓ Comprensión
- ✓ Un trato equitativo y humano
- ✓ Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
- ✓ Información confiable

### **2.3.3. LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS**

- Comprensión de sus necesidades.
- Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
- Respaldo y garantía de resolución de sus inquietudes y problemas.
- Respuestas claras a sus preguntas.
- Respuesta oportuna a sus solicitudes.
- Atención efectiva a las quejas y reclamos.
- Eficiencia en la realización de nuestro trabajo
- Disponibilidad para atenderlos de forma respetuosa y amable.
- Seguimiento al desarrollo de sus trámites.
- Sinceridad cuando averiguan por el estado real de su condición médica.
- Excelente ambiente
- Buena presentación personal de quien los atiende.


### **2.4. PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO AL USUARIO:**

Los usuarios esperan del personal de la ESE Carmen Emilia Ospina, una presentación que sea apropiada para la tarea que desempeñan, que le de importancia y estatus a nuestra organización en cada oficina y en cada servicio que ofrezcamos.

#### **¿QUE HACER?**

Los funcionarios de la ESE estarán siempre bien presentados, portando su uniforme de acuerdo al modelo y color que se determine para cada servicio e identificados con su respectivo carné a la vista del usuario. Para el personal de planta los uniformes se rotarán cada día de acuerdo con la programación definida por la empresa. El uniforme debe estar siempre impecable.

#### **2.4.1. PRESENTACIÓN PERSONAL FEMENINA**

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 11 de 32</b>	

## **VESTUARIO Y CALZADO**

- El uniforme debe portarse en todo momento.
- Los zapatos deben ser de un color que combine con el vestido y estar bien lustrados.
- El carnet de identificación se utilizará al lado izquierdo de la blusa y debe portarse siempre que el funcionario y/o contratista se encuentre al interior del sitio de trabajo

## **PEINADO**

- El cabello debe lucir bien arreglado.
- Para recoger el cabello se deben utilizar elementos como moños, hebillas o cauchos siempre del color del uniforme o que salgan con el vestido utilizado.

## **MAQUILLAJE**

- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las funcionarias y contratistas no se deben maquillar en el puesto de servicio al usuario ni hacer retoques al maquillaje a la vista de la ciudadanía.
- Las uñas deben estar siempre bien arregladas.

## **OTROS**

- Los accesorios que se vayan a utilizar con el uniforme (collares, pulseras, anillos) deben ser discretos.
- Si se está uniformado, no debe usar durante las horas de trabajo elementos ajenos a este tales como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas, prendedores, etc.


### **2.4.2. PRESENTACIÓN PERSONAL – MASCULINA**

#### **VESTUARIO Y CALZADO**

- La camisa debe usarse completamente abotonada y bien planchada.
- La corbata debe estar siempre bien ajustada al cuello y planchada.
- Siempre debe usarse correa.
- Los zapatos estarán muy bien lustrados.
- El carnet de identificación se utilizará al lado izquierdo y debe portarse siempre que el funcionario se encuentre al interior del sitio de trabajo.

#### **OTROS**

- El cabello debe usarse corto

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 12 de 32</b>	

- Los funcionarios y contratistas deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.
- Deben mantener las uñas limpias y bien arregladas.

### **2.4.3. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO**

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del usuario; un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización no solo atribuible a la persona que ocupa el lugar; sino al servicio en general que se presta.

#### **¿QUE HACER?**

Mantener los puestos individuales de trabajo organizados pues, en gran medida, los usuarios percibirán cuán organizados y competentes es tanto el funcionario y/o contratista como la entidad por el aspecto de los puestos de trabajo.


- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del usuario.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se consumirán comidas ni bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal. La papelera de basura no debe estar desbordada.
- Los elementos de trabajo, sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.

### **2.4.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL**

#### **¿QUE HACER?**

Sus modales hablan por usted; éstos brindan al usuario una imagen positiva o negativa, tanto de usted como de la ESE Carmen Emilia Ospina. Debemos tener en cuenta que como funcionarios y contratistas, somos la representación de la ESE y el primer y principal contacto que los usuarios tienen.

Desde la primera persona que recibe al usuario a la entrada de cada centro de salud y hasta quien los despide, debe hacer sentir al usuario bien atendido mientras nos

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 13 de 32</b>	

visita; para lograr este propósito nuestro equipo de trabajo deberá seguir la siguiente rutina:

- Harán contacto visual con el usuario desde el momento en que se les acerque.
- Saludarán al usuario de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero.
- Darán al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizarán los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al usuario, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajarán para garantizar la satisfacción del usuario dentro de los determinantes de eficiencia, eficacia y efectividad.
- Demostrarán entusiasmo y cordialidad.
- Usarán el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Harán que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio expresando una despedida cordial.

## ¿COMO HACERLO?

### 2.4.5. VIGILANTES

La primera persona que recibe al usuario cuando se acercan a cada centro de salud a solicitar un servicio casi siempre son los vigilantes:

- Si es del caso, abrir la puerta cuando el usuario se aproxime.
- Hacer contacto visual cuando el usuario se acerque.
- Saludar diciendo: Buenos días (tardes), bienvenido(a).....
- Orientar al usuario al servicio o grupo de atención, según sea el caso.


En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al usuario.

### 2.4.6. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO.

El equipo de atención al usuario, debe tener en cuenta la siguiente información para la atención:

- Hacer contacto visual con el usuario que se acerca.
- Saludar amablemente al usuario diciendo: "Bienvenido(a), mi nombre es (nombre y apellido.....), que servicio solicita? Por favor diríjase a..... ".Orientar al usuario al servicio solicitado o, según el proceso establecido, indicarle cómo proceder.

Una vez llegue el usuario al servicio que requiere, el funcionario quien debe atenderlo debe tener en cuenta:


	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 14 de 32</b>	

Mirar a los ojos al usuario sonreírle cuando se acerque.

- Saludar siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....). En qué puedo servirle?"
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el usuario:
  - ✓ Explíquelo porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  - ✓ Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
  - ✓ Espere a que el usuario le conteste.
  - ✓ Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".
- Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta en ese servicio, indique al usuario que debe hacer y como lo debe hacer:
  - ✓ Explique por qué debe remitirlo.
  - ✓ Si el punto al cual debe remitirlo(a) no se encuentra en la misma sede, dé por el horario de atención, los documentos que debe presentar y si es posible, nombre de la persona que lo atenderá.
  - ✓ Si el servicio al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar: Indique al usuario el puesto al cual debe dirigirse. Ponga en conocimiento del funcionario y/o contratista que debe atender al usuario, el asunto y el nombre del usuario
- Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta de forma inmediata:
  - ✓ Explique la razón de la demora
  - ✓ Informe la fecha aproximada en que el usuario recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Finalice el contacto adecuadamente:
  - ✓ Retroaliméntelo al usuario con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
  - ✓ Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
  - ✓ Agradezca al usuario el habernos dado la oportunidad de servirle.
  - ✓ Deje por escrito las tareas pendientes.
  - ✓ Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario.

## **2.4.7. PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFONICA**

### **¿QUE HACER?**

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 15 de 32</b>	

En cada uno de nuestros puestos de trabajo y en cada uno de los servicios que prestamos al usuario, se atenderá el teléfono de manera rápida, amable y con un saludo personalizado. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

## ¿COMO HACERLO?

Contestar el teléfono antes del tercer timbre

Saludar a quien llama de la siguiente forma: nombre de entidad o punto de servicio al usuario, “buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) en qué le puedo servir, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”

Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje

A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual, cuando el usuario recurre por una duda, queja o reclamo debemos ser persuasivos y contundentes.


Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrar en el formato correspondiente.

Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.

- Si debe hacer que el usuario espere:
  - ✓ Explíquele porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  - ✓ Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
  - ✓ Espere a que el usuario le conteste.
  - ✓ Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".

**Para tener en cuenta:** Si la espera es de 1 a 3 minutos, de la opción al usuario de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, es mejor que le pida al usuario su número telefónico y le diga que lo llamará.

Cuando el usuario haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquele cómo va su gestión.

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 16 de 32</b>	

- Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:
  - ✓ Explíquele porqué debe transferir la llamada.
  - ✓ Pregúntele al usuario si tiene o no inconveniente en que lo haga.
  - ✓ Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.

Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

- Termine la llamada adecuadamente:
  - ✓ Retroaliméntele al usuario con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
  - ✓ Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
  - ✓ Agradezca al usuario el habernos dado la oportunidad de servirle.
  - ✓ Permita al usuario colgar primero.
  - ✓ Deje por escrito las tareas pendientes.
  - ✓ Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario.


## **2.5. RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN CON CALIDAD**

La responsabilidad de evaluar la satisfacción del trabajo realizado corresponde ahora no solo a al grupo de atención al usuario, En general, el compromiso con la calidad se extiende a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en la empresa y que tienen que ver con la interacción con la ciudadanía. La corresponsabilidad es de todos los componentes de la organización en la atención que se brinda a un usuario en un determinado momento.


Así pues, en primer lugar serán responsables de una atención al usuario con calidad, aquellos funcionarios o aquellas dependencias que logren ese contacto directo (así no sea personal); transmitiendo esta cadena de responsabilidad a aquellas instancias que por la naturaleza de sus funciones, por su misionalidad, o por cualquier otro factor deban intervenir o se vean involucrados en el trámite y solución del requerimiento efectuado por el usuario, No obstante esta transferencia de la responsabilidad, no sustrae a ningún miembro de la empresa del compromiso por propender y asegurar que los demás intervinientes cumplan a cabalidad sus funciones en procura de una atención oportuna, efectiva e integral.

### **2.5.1. TICS PARA UNA ATENCION CON CALIDAD**



	DOCUMENTO DE APOYO	
	CODIGO	SIU-S1-M1
	VERSIÓN	6
	VIGENCIA	08/11/2016
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		
PÁGINA 17 de 32		

- a) Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el punto de servicio al usuario (a) de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y revisar su presentación personal.
- b) Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a reemplazarlo(a) durante su ausencia.
- c) Deje lo que esté haciendo mientras sirve al usuario; esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención.
- d) Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- e) No olvide mantener contacto visual con el usuario mientras le atiende y sonreír de vez en cuando.
- f) Asienta en señal de comprensión.
- g) Si es posible, utilice el nombre del usuario, antecedido por "señor, señora o señorita", por lo menos dos (2) veces durante la conversación.
- h) No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del usuario, mientras lo atiende.
- i) Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el usuario le está manifestando.
- j) No tutee a los usuarios ni utilice frases afectuosas hacia ellos y ellas.
- k) Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- l) La atención que se dé a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los usuarios, sin distingo alguno.
- m) No fume ni retoque su maquillaje en su puesto de trabajo ni a la vista de los usuarios.
- n) No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 18 de 32</b>	

### **3. GUIA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON ENFOQUE DIFERENCIAL CON CARACTERISTICAS PARTICULARES EN RAZON DE SU EDAD, GENERO, ORIENTACIÓN SEXUAL, SITUACION DE DISCAPACIDAD, TALES COMO MUJERES EN ESTADO DE EMBARZO Y LACTANTES, JOVENES, NIÑOS Y NIÑAS, ADULTOS MAYORES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, CAMPESINOS, LIDERES SOCIALES, MIEMBROS DE ORGANIZACIONES SINDICALES, DEFENSORES DE LOS DERECHOS HUMANOS, Y VICTIMAS DE DESPLAZAMIENTO FORZADO.**

#### **3.1. QUE HACER?**

Deben todas las personas que desarrollan su labor en los centros de atención al usuario tener especial consideración con este grupo poblacional, proporcionarles un tratamiento acorde con su estado y otorgarles atención diferencial y preferencial en el turno de servicio.

#### **3.2. COMO HACERLO?**


- **VIGILANTES**

La primera persona que recibe a los usuarios cuando se acercan algún servicio de nuestra institución es el vigilante quien debe:

- ✓ Si hay cola para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata;
- ✓ Ubicarles un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera
- ✓ Si es del caso, avisar al Coordinador, jefe, o médico del centro de salud de la presencia de la persona en condiciones especiales de que trata este Protocolo, para que sea atendida en la mayor brevedad posible.
- ✓ Darle la bienvenida al punto;
- ✓ Establecer cuál es el tipo de tratamiento que debe otorgarle a la persona según su estado particular;
- ✓ Averiguar el servicio requerido;
- ✓ Disponer lo pertinente para dar prioridad en la atención a este usuario.

- **GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO:**

En cada oficina de atención al usuario se brindara a esta población una atención preferencial, deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno.


	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 19 de 32</b>	

Se debe tener en cuenta siempre:

- ✓ Si el estado físico particular de la persona lo requiere, pásese de su lado para quedar ubicado del mismo lado del usuario.
- ✓ Mirar a los ojos al usuario sonreírle cuando se acerque;
- ✓ Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona;
- ✓ Saludar siguiendo la fórmula: *"Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido)..... en qué puedo servirle?"*
- ✓ Tener mucha consideración con la situación particular que lleva al usuario con referencia al servicio, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorarlo lo menos posible en la prestación del servicio.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el usuario :

- ✓ Explíquelo porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- ✓ Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
- ✓ Espere a que el usuario le conteste.
- ✓ Al regresar al punto diga: *Muchas gracias por esperar.*
- Si la solución a la solicitud del usuario está en manos de otro funcionario y/o contratista del mismo puesto de trabajo, infórmelo para que este se desplace al sitio donde se encuentra el usuario y se le preste el servicio solicitado.
- Si debe remitir al usuario (a) a otro centro y/o servicio:
  - ✓ Explique por qué debe remitirlo.
  - ✓ Si el punto al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, dé por escrito al usuario la dirección del centro o institución a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre de la persona que lo deberá atender.
- Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta de forma inmediata:
  - ✓ Explique la razón de la demora
  - ✓ Informe la fecha aproximada en que el usuario recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del usuario de acuerdo a su grupo poblacional.

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 20 de 32</b>	


- Finalice el contacto adecuadamente:
  - ✓ Retroaliméntelo al usuario con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
  - ✓ Pregunte: "*¿Hay algo más en que pueda servirle?*"
  - ✓ Agradezca al usuario el habernos dado la oportunidad de servirle.
  - ✓ Deje por escrito las tareas pendientes.
  - ✓ Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario

## RECOMENDACIONES

- Si la condición particular de la persona lo requiere, busque a la persona del servicio que conozca el lenguaje por señas.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a reemplazarlo durante su ausencia.
- Deje lo que esté haciendo mientras sirve al usuario; esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- No olvide mantener contacto visual con el usuario mientras le atiende y sonreír de vez en cuando.
- Asienta en señal de comprensión.
- Si es posible utilice el nombre del usuario, antecedido por "*señor, señora o señorita*", por lo menos dos (2) veces durante la conversación.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del usuario que está atendiendo.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el usuario le está solicitando.
- No tutee a los(as) usuarios (as) ni utilice frases afectuosas hacia ellos y ellas.

## Recomendaciones Generales

- Si las llamadas entrantes son personales para alguno de los funcionarios y/o contratistas, éstos deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al usuario que está atendiendo en ese momento.
- Las llamadas particulares y de celular se realizarán en los horarios de descanso establecidos, no en horarios de trabajo, procedimientos y/o prestación de servicios.
- ¿Sabía usted que si sonríe al hablar por teléfono su tono de voz transmitirá amabilidad?

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 21 de 32</b>	

#### 4. CONSEJOS PARA TRATAR A USUARIO O USUARIA INCONFORME

El servicio al usuario exige que en muchas oportunidades los funcionarios y contratistas en cada servicio deban tratar con usuarios, confundidos, molestos, frustrados, groseros y hasta agresivos. Es tarea de todos y todas aprender a sortear con éxito estos contactos.


##### ¿QUE HACER?

Nuestros funcionarios y contratistas en cada servicio deben de utilizar ciertas herramientas que faciliten el servir a usuarios (a) difíciles.

##### ¿COMO HACERLO?

- Deje que el usuario se desahogue y diga cómo se siente:
  1. No lo interrumpa.
  2. Muéstrole con su actitud que lo está escuchando.
  3. No le diga que se calme.
  4. Mantenga el contacto visual.
  5. No tome la cosa como algo personal; el usuario se queja de un servicio, no contra usted, y si es lo contrario ofrezca disculpas por lo ocurrido, evalúe y genere un plan de mejora personal.
- En lugar de formarse una opinión negativa del usuario, pregúntese: ¿Qué necesita este usuario y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- Presente al usuario disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.
- Empiece a solucionar el problema:
  1. Obtenga del usuario toda la información que necesite.
  2. Verifique los datos, repitiéndoselos al usuario.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución:
  1. Si puede, contacte posteriormente al usuario para medir su grado de satisfacción con la solución.
  2. Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

**Para Tener En cuenta:** Si el malestar del usuario es originado por algún evento o decisión de la administración, trate de mostrarle el lado positivo de la medida (el cual usted debe haber pensado antes).

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 22 de 32</b>	


## 5. GUIA PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA A UN USUARIO O USUARIA

### OBJETIVO

Dar una respuesta negativa a un usuario (a) con relación a una solicitud que presenta, evitando que salga del punto de servicio con un sentimiento de frustración.

### COMO HACERLO?

- Discúlpese con el usuario por los inconvenientes de no poder satisfacer su solicitud y lo que le puedan ocasionar.
- Diga: "Lo que voy a hacer es....." y ofrezca unas medidas alternativas que aunque no son exactamente lo que el usuario quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Diga luego: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el usuario puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al usuario (a) su comprensión.

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
		<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
		<b>PÁGINA 23 de 32</b>	

## **6. RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

### **6.1. OBJETIVO**

Brindar a los usuarios las herramientas para que presenten sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ante la E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA.

### **6.2. ALCANCE**

Se inicia con la recepción adecuada de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias presentadas por los usuarios y termina con el resultado o solución dada a la queja, reclamo o sugerencia, con su respectiva retroalimentación de la información del proceso final al usuario.

### **6.3. DEFINICIONES:**

#### **6.3.1 PETICIONES DE INFORMACIÓN**

Solicitud de forma verbal o escrita, que requiere realizar un usuario ante un funcionario de la E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA, con el fin de ser orientado o informado acerca de un servicio concreto. Contamos con quince (15) días hábiles para resolver su petición o informar el trámite de la misma a partir del día hábil siguiente a su recepción.


#### **6.3.2. QUEJA**

Manifestación que el usuario de la E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA, puede presentar de forma verbal o escrita de su insatisfacción sobre el mal funcionamiento, trato, desatención, tardanza, incumplimiento o irregularidad que le causó la prestación del servicio de uno o varios de los funcionarios de la E.S.E. Contamos con quince (15) días hábiles para resolver su queja o informar el trámite de la misma a partir del día hábil siguiente a su recepción.

#### **6.3.3. RECLAMO**

Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por un usuario que requiere exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta relacionada con la prestación indebida de un servicio propio de la E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA. Contamos con quince (15) días hábiles para resolver su reclamo o informar el trámite de la misma a partir del día hábil siguiente a su recepción.

#### **6.3.4 SUGERENCIA**

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 24 de 32</b>	


Es la opinión, consejo o propuesta que un usuario desea darnos de manera verbal o escrita para el mejoramiento de la prestación del servicio de salud o en relación con alguna dependencia de la E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA. Contamos con quince (15) días hábiles después de su recepción para dar respuesta o informar el trámite de la misma.

#### **6.3.4. PETICION, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA ANONIMA**

Toda petición, queja, reclamo y sugerencia anónima o que se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en las carteleras destinadas a la información de atención al usuario las cuales se encuentran ubicadas en los centros de salud de la E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA como medio de comunicación y de acceso al público de nuestra entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. Se dejará constancia mediante acta debidamente firmada por la auxiliar administrativa de atención al usuario y un usuario que esté presente en el momento de la publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal


- Cada centro dispone de los medios idóneos para la recepción de quejas, reclamos y sugerencias así:
- **Personal:** se realiza directamente por las personas interesadas, acudiendo ante las oficinas de atención al usuario o dependencias encargadas para la recepción de inconformidades. Todos los funcionarios públicos están en la obligación de Recepcionar las peticiones.
- **Escrito:** refiere a la presentación de un documento elaborado, mediante el cual da a conocer una inconformidad; puede ser recibido en cualquier centro de salud.
- **Radial:** comprende todos aquellos hechos que sean transmitidos en las emisoras locales y que tengan afectación directa con alguno de los servicios que prestamos.
- **Prensa:** corresponde a todas aquellas noticias que hayan sido publicadas en los medios de comunicación escritos y que tengan afectación directa con los servicios que prestamos.
- **Televisión:** hace mención a todas las informaciones surgidas como producto de emisiones televisivas y que tengan afectación directa. Con los servicios que prestamos.
- **Web:** todas aquellas que se publiquen en las páginas web y que sean del módulo PQR “Quejas, Reclamos y Sugerencias”. En este servicio se facilita la solicitud y realización de consultas virtuales por internet.



	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 25 de 32</b>	

- **Teléfono:** las que se reciben en los abonados directos y/o celular de las “oficinas de atención al usuario”.
- **Correo postal:** corresponde a todas las informaciones allegadas a los centros por intermedio de los correos certificados o entidades dedicadas al envío de documentos y todas aquellas que sean remitidas a las cuentas de correo institucional.
- **Buzón:** estos se encuentran ubicados en la entrada principal de cada una de los centros de salud y su apertura se realiza de manera semanal todo los días viernes a las 10:00 A.M y de la cual se adjunta acta de apertura por centro de salud.

## 7. SERVICIOS MAS UTILIZADOS POR LOS USUARIOS Y RUTAS DE ACCESO

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 26 de 32</b>	

## 7.1. CONSULTA EXTERNA:

### 7.1.1 DEFINICIÓN:

Del latín *urgentia*, **urgencia** hace referencia a la **calidad de urgente** (que urge, apremia o requiere de pronta atención). Una urgencia es **algo que debe resolverse de forma inmediata**.

### 7.1.2. EXPLICACIÓN:


Una urgencia implica una **necesidad apremiante** o una situación que requiere de atención sin demoras. El concepto suele asociarse a los problemas de **salud**: cuando una **persona** está en riesgo de muerte, se enfrenta a una urgencia (y los médicos deben responder con celeridad). En cambio, si el problema de salud no requiere de cuidados inmediatos, la situación cambia.

La distinción entre ambos casos es fácil de comprender. Una persona que es atropellada por un coche y sufre un traumatismo de cráneo, requiere de atención médica con urgencia (cada minuto que pasa sin atención incrementa el riesgo de muerte). En cambio, si la persona es atropellada por una bicicleta y solo sufre un raspón en la rodilla, no está frente a una urgencia, por más que pueda necesitar de algún tipo de cuidado médico.

Precisamente partiendo de ese significado tenemos que subrayar que en los Centro de Salud de Granjas, Palmas, Siete de Agosto, IPC y Canaima de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, existe el área de urgencias, donde se atienden a todos aquellos pacientes que, por el momento en el que se ha producido un daño o una patología así como por la gravedad del mismo, necesitan una atención médica fuera de lo que serían los servicios de consultas.

### 7.1.3. ¿CUANDO DEBO ACUDIR A URGENCIAS DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA?

- Cuando mi cuerpo ha cambiado súbita y preocupantemente de forma.
- Si me he ocasionado una fractura o lesiones graves en accidente, apuñaleado, infartado o quemado.
- Si practicando deporte de repente ya no lo esté practicando.
- Cuando mi cuerpo se comporta con cólicos, mareos, diarrea, fiebre, dolor de cabeza o dolor abdominal.
- Al confundirme, pensé que estaba tomando mi bebida favorita y es el producto de limpieza favorito.

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 27 de 32</b>	

#### **7.1.4 IMPORTANTE A LA LLEGADA AL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA ¿QUÈ DEBO HACER?**

Si el usuario llega con una urgencia vital (TRIAGE I), el paciente es atendido de inmediato en la sala de procedimientos y su proceso de ingreso se realiza a la par de su atención.

Si el usuario llega con una situación que requiere de atención sin demoras debe seguir los siguientes pasos:

- Hacer el ingreso en la ventanilla de facturación - urgencias (tener documento de identificación).
- De acuerdo a la gravedad el paciente debe esperar que lo llamen para realizarle el triage.
- Cuando sea llamado por la enfermera jefe, le clasifica el triage II – III – IV.
- De acuerdo a la clasificación del triage debe esperar para que sea atendido por el médico - importante tener en cuenta la clasificación ya que hay personas con la atención prioritaria.
- Atendido por el médico, siga las especificaciones que le da, para poder hacer la salida del paciente.
- Una vez atendido y con la formula medica debe dirigirse a facturación para que le facturen la formula y le cierren el ingreso.
- Luego acercarse a la ventanilla de farmacia para que le entreguen los medicamentos - importante hay fórmulas que los medicamentos no los entrega la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, debe dirigirse a su E.P.S. donde está afiliado y solicitarlos o en su defecto pedir autorización para que sean suministrado por nuestra E.S.E.


#### **7.2. CONSULTA EXTERNA:**

##### **7.2.1. DEFINICION**

Es la atención por el médico a un paciente o usuario ambulatorio. Se incluyen entre las consultas médicas las brindadas a un consultante sano.

##### **7.2.2. EXPLICACION**

La consulta externa es la atención regular de salud impartida por personal calificado a un usuario no hospitalizado, ni en el Servicio de Urgencia; por consulta externa se atienden usuarios con padecimientos en general para su evaluación y en caso necesario derivación posterior a los servicios de especialidad cuando así se requiera. Nuestro usuario tiene que pedir cita con el médico general u odontólogo, si es el caso, a la línea amiga 8726262 en horario de 7:00 A.M. a 5.00 P.M.

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 28 de 32</b>	


La consulta externa es el servicio más voluminoso donde se atienden aproximadamente el 70% de las enfermedades de los usuarios que acuden solicitando este servicio, Implica apertura y uso de su historia clínica.

### **7.2.3. ¿QUE DEBO HACER PARA OBTENER UNA CITA MEDICA PARA CONSULTA EXTERNA?**

- Llamar a la línea amiga de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina 726262.
- Tener a la mano papel, lápiz y documento de identidad.
- Ser específico en la cita que va a solicitar (medicina general - odontología).
- Tener claro el centro de salud donde desea que la atiendan o que este cerca de su domicilio.
- Al solicitar la cita se debe ser concreto (a) pues cada llamada esta temporizada para un minuto si la persona se encuentra en nuestra base de datos y dos minutos si se requiere consultar al Fosyga su estado de afiliación.
- Importante que al llamar se le dé cita a una sola persona
- No colocar menores de edad a solicitar la cita ni a cancelar la citas.
- Le recordamos al usuario que el tiempo para dar la cita son de 1 minutos por favor ser claros y no desviar la información de la cita con asuntos de quejas o reclamos para eso se debe acercar a la oficina de atención al usuario
- Ser respetuoso al momento de hacer su llamada en ocasiones cuando no hay agenda o no se le dé la cita por algunas circunstancias

### **7.2.4. QUE DEBO HACER AL MOMENTO DE LLEGAR A UNA CITA DE CONSULTA EXTERNA**

- Tener en claro el centro de salud, hora, y el médico donde va hacer atendido, importante llegar 20 minutos antes del horario de la cita para que realice respectivo ingreso.
- Acercarse a la ventanilla de facturación para que le abran el ingreso y sea atendido por el médico si no se abre el ingreso no se puede atender.
- Luego de ser atendido por el médico debe acercarse a la oficina de facturación para reclamar la formula médica.
- Si el usuario es de caprecom debe ser facturado el medicamento en el momento que se le entregue la formula en la oficina de facturación
- Acercarse a la ventanilla de farmacia para que se le entregue el medicamento
- Si se le presenta alguna inconformidad en alguno de los servicios prestados (facturación, atención medico - odontológica o farmacia) debe acercarse a la oficina de atención al usuario del Centro de Salud donde se encuentre para informar lo sucedido.

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 29 de 32</b>	

## 8. INDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

### 8.1. OBJETIVO

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, en sus centros de salud ubicados así

ZONA NORTE: Centros de salud de granjas, cándido y Eduardo Santos

ZONA SUR: Centros de salud: IPC y Canaima

ZONA ORIENTE: Centros de salud de Palmas y siete de agosto.

### 8.2. INTRODUCCIÓN


Para la E.S.E. Carmen Emilia Ospina las encuestas de satisfacción de usuarios de los servicios de salud, constituyen un indicador de calidad de atención que evalúa finalmente el resultado por zona, centro y servicio.

Es importante saber que la opinión de los usuarios de los servicios de salud nos permite a futuro replanteamientos de la planificación de servicio y en lo referente a la participación de los usuarios en la orientación y ordenación de nuestros servicios

### 8.3. INDICE DE SATISFACCIÓN POR ZONA, CENTRO Y SERVICIO


Se establece como objetivo identificar que el nivel de satisfacción de los usuarios de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina debe ser mayor de **95%**.

	mayor de 95%
ADECUADA	85.1% a 95%
ACEPTABLE	70.1% a 85%
DEFICIENTE	55.1% a 70%
INACEPTABLES	menor del 55%


	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
		<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
		<b>PÁGINA 30 de 32</b>	

## 9. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Usuario:** Toda persona, natural o jurídica, que requiera de un trámite, la utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades.
  
- Servicio:** Es el conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de los usuarios. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un crecido número de funcionarios que trabajan en la E.S.E. Carmen Emilia Ospina para las cuales han sido contratados, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado.
  
- Confianza y Seguridad:** Ausencia de errores a la hora de prestar el servicio, así como capacidad para transmitir confianza en la información que se suministra garantizando que la atención que se brinde sea segura y exacta.
  
- Rapidez:** Capacidad de optimizar el tiempo que se tiene establecido para realizar un servicio a una persona
  
- Empatía:** Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás ("Sensibilidad Social") promoviendo una sintonía afectiva con las demás personas y generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.
  
- Amabilidad:** Es el comportamiento amable, complaciente afectuoso, educado, cortés que se tiene hacia la ciudadanía.
  
- Competencia:** Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, para la práctica del servicio.
  
- Credibilidad:** Es ser consecuente en lo que se dice y lo que se hace.
  
- Accesibilidad:** Facilidad que la ESE Carmen Emilia Ospina le brinda al usuario para la utilización de los servicios en el momento que él lo desee.
  
- Comunicación:** Se debe informar al usuario con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender.
  
- Tolerancia:** Capacidad que se tiene para comprender a la ciudadanía en sus diversas actitudes y comportamientos manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 31 de 32</b>	

- Derecho de Petición:** El derecho fundamental de petición consiste en la facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada, de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva ya su vez obtener de las autoridades competentes a una pronta y completar expuesta dentro de los términos previstos en la Ley.SentenciasT-180/98 y T-164/98,Artículo 23 de la Constitución Nacional.
  
- Queja:** Se relaciona con una denuncia de una irregularidad administrativa que se pone ante una autoridad competente. Puede definirse como el acto escrito o verbal del usuario, quien se encuentra plenamente identificado, quien expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que denuncia una anomalía de un servidor público en cumplimiento de sus funciones
  
- Queja Anónima:** Se asimila a la denominación anterior de queja, pero al no identificarse indica que no necesita respuesta, es de anotar que según el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la administración si bien gestionará el tratamiento respectivo, no se obliga a generar repuesta a este tipo requerimientos
  
- Sugerencia:** Se entiende por sugerencia toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejora en la prestación de los servicios municipales, que conlleven beneficio para la ciudadanía.
  
- Tramite:** Proceso que se da a cualquier solicitud que las personas hacen ante una dependencia o entidad; sea para cumplir una obligación u obtener un beneficio o servicio, en general, a fin de que se emita una respuesta , a la solicitud para satisfacción de usuario.
  
- Reclamos:** Es la expresión de insatisfacción, inconformidad, desagrado o descontento que un usuario pone en conocimiento de la entidad referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención en un servicio prestado y relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-M1</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>08/11/2016</b>
			<b>PÁGINA 32 de 32</b>	

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- Diccionario de Marketing, Cultural S A , Pág. 303
- KOTLER Y ARMSTRONG *Fundamentos de Marketing* 6ta Edición Páginas 10, 11
- KOTLER, Philip *Dirección de Mercadotecnia* 8va Edición Páginas 40, 41
- MUNCH, Lourdes *Excelencia individual: factor clave de la excelencia las organizaciones.*
- Trillas, 1992 Pp 85 – 114 Tomado de <http://www.camposc.net/0repositorio/ensayos/00excelencia.pdf>
- Norma ISO 10002:2004 Gestión de la calidad Satisfacción del cliente Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones
- Norma NTCGP 1000:2004 Sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios
- THOMPSON, Iván *La Satisfacción del Cliente* 2006 Consultado en <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfacción-cliente>
- Oficina de atención al usuario SESCOAM
- Manual de atención al usuario dejando huellas para el progreso
- [http://www.virtual.una.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%206%20cap6\\_b.htm](http://www.virtual.una.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%206%20cap6_b.htm) .

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
Versión	Descripción del cambio	Fecha de aprobación
5	Modificación del documento :	08/09/2014
6	Modificación del documento: Se actualiza el logotipo institucional y estructura del documento.	08/11/2016
Nombre: Sandra Velásquez A Cargo: Coordinadora SIAU	<b>NOMBRE: ESAIN CALDERON IBATA</b> <b>CARGO: COORDINADOR CALIDAD</b>	NOMBRE :ERIKA PAOLA LOSADA CARGO: GERENTE
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>