	GESTION HUMANA	Código: HDSMM-GCA-MN-03	
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ	Versión:	05
		FECHA:	
	Páginas: 1 de 21		

Protocolo ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021



**E.S.E HOSPITAL DONALDO
SAÚL MORÓN MANJARREZ**

Oportunidades de salud para todos

Oportunidades de salud para todos
Calle 6 # 2-23 – Teléfono 312 709 0527
E-mail: hospitaljagua@hotmail.com
La Jagua del Pilar – La Guajira



	GESTION HUMANA	Código: HDSMM-GCA-MN-03	
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ	Versión:	05
		FECHA:	
		Páginas: 2 de 21	

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. PROPÓSITO	4
3. ALCANCE.....	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. GENERALIDADES.....	7
5.1. CONTENIDO:.....	7
5.1.1 CONCEPTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO	8
5.1.2.1 CONFIABLE:	9
5.1.2.2 AMABLE:	9
5.1.2.3 DIGNO:	9
5.1.2.4 EFECTIVO:	9
5.1.2.5 OPORTUNO:	10
5.1.2.6 INFORMATIVO:	10
5.1.2.7 ACTUAL:	10
5.1.2.8. ADAPTABLE:	10
5.1.2.9 SOLIDARIO:	10
5.1.2.10 RESPONSABLE:	10
5.1.4. PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	10
5.1.4.4 PROTOCOLO Y RECEPCIÓN:	13
5.1.4.5 PRESENTACIÓN PERSONAL:	13
5.1.4.6 PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO:	14
5.1.4.7 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA:	15
5.1.4.8 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL:	15
6. TRAMITE DE LAS PQRSD.....	20
7. RETROALIMENTACION FINAL CON EL CIUDADANO	20
8. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	21

	GESTION HUMANA	Código: HDSMM-GCA-MN-03	
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ	Versión:	05
		FECHA:	
	Páginas: 3 de 21		

1. INTRODUCCIÓN


Se busca que quien acuda al Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez quede con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a su inquietud, pregunta o solicitud y que el servicio o trámite que esperaba se le resolviera, llenara sus expectativas, además que las personas que lo atendieron lo hicieron con amabilidad y respeto, sin perjuicio de la claridad en la respuesta que le debió haber sido suministrada.

Con el presente Manual se pretende unificar los criterios de atención al ciudadano(a), para que todos aquellos que atienden ciudadanos(as) de manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción respecto de la labor que cumple la E.S.E. Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez.

Este instrumento se convertirá en el documento de consulta por excelencia de los servidores públicos y contratistas de la E.S.E. Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez, en tanto que además de incluir los lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano(a), está fundamentado en las normas legales de obligatoria observancia por todos aquellos que de una u otra manera mantienen contacto con el ciudadano(a).

Adicional a lo anterior también es preciso señalar la importancia de la socialización que deberá hacerse de éste documento entre los demás servidores públicos y contratistas, en tanto que corresponde a todos mantener un estándar de calidad en la atención al ciudadano (a) que nos permita “convertir las cualidades generales de un buen servicio en actos específicos que permiten ofrecer el mismo nivel de servicio hoy, mañana y siempre”.

De conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 esta herramienta se constituye en una estrategia que tenderá a mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros ciudadanos (as), en tanto que integra los principios o atributos del servicio; de manera clara involucra a todo el personal de la E.S.E Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez en, la atención al ciudadano (a), le exige disposición con miras a una adecuada atención y al suministro de respuestas oportunas e idóneas y además, finalmente, determina la importancia de la medición de la satisfacción del ciudadano (a) como instrumento de mejora de la gestión.

	GESTION HUMANA		Código: HDSMM-GCA-MN-03
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ		Versión: 05
			FECHA:

Con este Manual la E.S.E Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez pretende, como fin principal, brindar una herramienta instructiva y de fácil comprensión para prestar una atención correcta, puntual y oportuna, así como las principales características del proceso de información y asesoramiento y dar cumplimiento a las normas legales que regulan el tema de atención al ciudadano (a), especialmente las Leyes 962 de 2005, 1474 y 1437 de 2011 y el Decreto 019 de 2012, entre otras y finalmente poner a disposición la estrategia o plan de atención al ciudadano(a), que guiará a la E.S.E Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez durante los años venideros.

2. PROPÓSITO

Establecer las directrices frente a la atención y orientación de la ciudadanía por parte de los servidores públicos.

3. ALCANCE

Lo establecido en el presente Manual debe ser implementado en todas las áreas de la entidad.


4. REFERENCIAS NORMATIVAS

A continuación se encuentra el soporte normativo que regula el Servicio al Ciudadano.

Constitución Política de Colombia – 1991: Arts. 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 209 y 270.

LEYES


- Plan Nacional de Desarrollo, 2015 – 2018 “Todos por un nuevo país”
- Ley 1755 de 2015 “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”.
- Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”.

	GESTION HUMANA	Código: HDSMM-GCA-MN-03	
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ	Versión:	05
		FECHA:	
		Páginas: 5 de 21	

- Ley 1581 de 2012. “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción. “Por el 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.
- Ley 1437 de 2011. Con la excepción de los artículos del 13 al 33 que fueron declarados inexequibles.
- Ley 1341 de 2009: "Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones".
- Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

DECRETOS

- Decreto 1166 de 2016. “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 103 de 2015. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 2573 de 2014. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1377 de 2013. "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" Ley de Habeas Data.
- Decreto 2693 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 2641 de 2012. “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”.
- Decreto 2482 de 2012. “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión e indica que para el


	GESTION HUMANA	Código: HDSMM-GCA-MN-03	
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ	Versión:	05
		FECHA:	
		Páginas: 6 de 21	

desarrollo de las políticas de Desarrollo Administrativo se deberá tener en cuenta la Estrategia de Gobierno en Línea que formula el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones”.

- Decreto 2364 de 2012. “Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones. - Decreto 019 de 2012. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 1474 de 2011 “Por el 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”.
- Decreto 2326 del 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- Decreto 1538 de 2005 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2232 de 1995 “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así mismo el sistema de quejas y reclamos”.
- Decreto 2150 de 1995. “Por el cual ordenan a las Entidades del Gobierno crear horarios extendidos de atención al público, no coincidentes con la jornada laboral común, para que la ciudadanía pueda cumplir sus obligaciones y adelantar los trámites frente a las mismas.”

OTROS

- Conpes 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Conpes 3650 de 2010. Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Conpes 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano. - NTC 6047. “Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.”
- NTCGP 1000:2009. Norma Técnica de Calidad para la gestión pública. - NTC 4140 “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, pasillos corredores”. NTC 4143 “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, rampas fijas”. - NTC 4245 “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, escaleras”.

	GESTION HUMANA	Código: HDSMM-GCA-MN-03	
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ	Versión:	05
		FECHA:	
		Páginas: 7 de 21	

- NTC 4201 “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas”.
- NTC 4145 “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, ascensores” - Manual Gobierno en Línea 3.1 Componente Interacción en línea. - Resolución transitoria de Peticiones 2015.

5. GENERALIDADES


5.1. CONTENIDO:

5.1.1 CONCEPTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Múltiples definiciones existen en torno a la noción “servicio al ciudadano”, sin embargo todas confluyen a puntualizarlo como el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente, con independencia que se trate de políticas de servicio al cliente empresariales, del sector salud, educación o del sector público en general.

Teniendo en cuenta lo anterior, la atención al ciudadano(a) en la E.S.E Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

Los usuarios o interesados en los servicios de la E.S.E Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez, son el eje principal de la gestión de la Administración. Cada persona que acude a la Administración y es atendida adecuadamente, es un multiplicador de esa percepción positiva con que quedó después de haber acudido a la Entidad. De ahí la importancia de la información que se suministre y de la ejecución del servicio y de emprender una campaña mediante la cual se instruya a los(as) ciudadanos (as) claramente sobre las competencias de cada dependencia de la Administración, el alcance de su labor y el servicio que prestan.


	GESTION HUMANA	Código: HDSMM-GCA-MN-03	
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ	Versión:	05
		FECHA:	
	Páginas: 8 de 21		

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Recibir un trato digno y respetuoso
- Presentar derechos de petición, consultas, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes de información, sugerencias y demás requerimientos por escrito o por cualquier medio idóneo. .
- Obtener respuesta oportuna, con calidad y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
- Ser informados de manera precisa y oportuna acerca de los requisitos del servicio y la gestión realizada a su solicitud.
- Tener igualdad de trato sin discriminación alguna y acceso a los bienes y servicios de la E.S.E Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos
- Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las Leyes Colombianas

DEBERES DEL CIUDADANO

- Hacer uso de los servicios de conformidad con los requisitos y condiciones previamente establecidos.
- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones o declaraciones temerarias, entre otras conductas mal intencionadas.
- Conocer los requisitos del servicio.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Estar informado debidamente acerca de los documentos y trámites.
- Seguir los procedimientos de atención establecidos por la Administración para cada trámite o servicio.
- Mantener un trato respetuoso con los funcionarios o colaboradores de la E.S.E Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez.
- Conocer los plazos para retirar los documentos solicitados.
- Verificar el documento que se le entrega.
- Respetar el clima organizacional dentro de las oficinas de la institución.

	GESTION HUMANA	Código: HDSMM-GCA-MN-03	
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ	Versión:	05
		FECHA:	
		Páginas: 9 de 21	

- Acatar la Constitución y las Leyes.

5.1.2 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Los atributos del buen servicio que se enunciarán a continuación, apuntan a que éste sea prestado con CALIDAD, que es el fin último de este instrumento de interacción con el ciudadano.

5.1.2.1 CONFIABLE:

Que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos(as), que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas o salvedades.

5.1.2.2 AMABLE:


Que la atención suministrada por parte de los servidores o contratistas de Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez a los usuarios de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden al Hospital.

5.1.2.3 DIGNO:

Que la atención al ciudadano (a) sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o el ciudadano(a) con expectativa de alcanzar una información, un trámite o un servicio.

5.1.2.4 EFECTIVO:

Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.

	GESTION HUMANA	Código: HDSMM-GCA-MN-03	
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ	Versión:	05
		FECHA:	
	Páginas: 10 de 21		

5.1.2.5 OPORTUNO:

Que la atención al ciudadano(a) se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.

5.1.2.6 INFORMATIVO:

La atención al ciudadano (a) debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos(as) respecto de sus derechos, la función de la Administración, sus competencias y alcance, en tanto que el ciudadano (a) es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.

5.1.2.7 ACTUAL:

La atención al ciudadano (a) debe responder a las actuales necesidades de la sociedad.

5.1.2.8. ADAPTABLE:


La atención al ciudadano (a) debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos (as), para que éste se sienta cómodamente atendido.

5.1.2.9 SOLIDARIO:

El ciudadano (a) debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor o contratista de Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez, deberá ponerse en el lugar del ciudadano (a) para entender su necesidad y ayudar en la solución.

5.1.2.10 RESPONSABLE:

El servidor público o contratista de Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez, debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información o el servicio requerido por los ciudadanos (as), estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la Administración en los asuntos materia de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada al ciudadano(a) hará que Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez conserve la credibilidad de la ciudadanía.

	GESTION HUMANA	Código: HDSMM-GCA-MN-03	
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ	Versión:	05
		FECHA:	
	Páginas: 11 de 21		

5.1.3 IDEAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO

El Delegado de la atención al ciudadano (a), así como los demás servidores públicos y contratistas de la E.S.E Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez, deben tener claridad de la importancia de prestar un servicio de calidad a los ciudadanos (as).

Debe existir un compromiso integral de todos y todas en el logro de una atención integral al ciudadano(a). No contribuye a este fin, quien no responde ágilmente una llamada de un ciudadano(a) o no le da información alguna, o evidencia que en la Entidad no hay socialización de la información, que los canales de comunicación no son efectivos o expresa desconocimiento de temas y responsabiliza a otros.


Se logra un servicio de calidad, cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los atributos anteriormente descritos, se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano (a) y se adoptan medidas, a partir de dichas mediciones, para el mejoramiento del mismo.

Es importante entonces, que todos los servidores públicos y contratistas de la Entidad contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano (a), para lo cual es necesario desarrollar o potenciar habilidades como: autocontrol, creatividad, amabilidad, cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia, paciencia, dinamismo, razonamiento, persuasión, capacidad para escuchar y para tomar la determinación de terminar la conversación, cuando ésta se ha convertido en reiterativa o un monólogo del ciudadano (a), orientar, sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.

Es muy importante, que producto del proceso de atención al ciudadano (a), se adquiera conocimiento sobre las necesidades, expectativas, temas recurrentes, población y gustos de los ciudadanos(as), para que a partir de dicha información se determinen acciones que tiendan a consolidar una mejor atención al ciudadano (a).

5.1.4. PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez, cuenta con persona de apoyo a

	GESTION HUMANA		Código: HDSMM-GCA-MN-03	
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ		Versión:	05
			FECHA:	
			Páginas: 12 de 21	

la gestión para la Atención al Ciudadano (a) encargado de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos (as) formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra misión.

De igual forma se cuenta en la página web con un link de peticiones, quejas, denuncias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos (as) realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos 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.


Ahora bien, la atención en Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez, comienza desde el momento mismo en que se ingresa a la sede, razón por la cual es necesario que los actores involucrados, conozcan la importancia de la primera impresión que cada uno de ellos deja en la o las personas que buscan resolver sus inquietudes o necesidades.

De tal forma que evidenciar malgenio, mostrar un semblante adusto, hablar fuerte, casi gritando, tener audífonos en uno o los dos oídos mientras se saluda al ingreso del ciudadano (a) o se le brinda la atención respectiva, va en contravía de la forma adecuada de prestar este servicio y por ende de los lineamientos de la Administración.

La primera persona que recibe a los ciudadanos (as) a su entrada y quien los despide, debe hacer sentir al ciudadano (a) bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito nuestras servidoras, servidores públicos y contratistas seguirán las siguientes rutinas:

5.1.4.1 RECEPCIÓN:

En el evento de efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás efectos personales, al ingreso o a la salida de los ciudadanos (as), se deberá informar a éstos, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para contribuir a garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la entidad.

	GESTION HUMANA	Código: HDSMM-GCA-MN-03	
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ	Versión:	05
		FECHA:	
		Páginas: 13 de 21	

5.1.4.2 PROTOCOLO:

- Dar saludo de bienvenida.
- Efectuar la revisión de pertenencias.
- Indicar al ciudadano (a) el sitio de registro.
- Despedir al ciudadano (a).
- En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano (a).

5.1.4.3 REGISTRO DE INGRESO:

La persona que realice el registro del ingreso debe atender al ciudadano (a) con amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:


5.1.4.4 PROTOCOLO Y RECEPCIÓN:

- Dar la Bienvenida al ciudadano (a), hacer contacto visual con éste y mostrar respeto.
- Preguntar al ciudadano (a) sus datos personales.
- Indicarle que acto seguido, debe acercarse a la dependencia objeto de su inquietud, trámite o servicio, indicándole exactamente la ubicación de la dependencia y el nombre de la persona que lo debe atender.

Las personas encargadas de este trámite deben tratar a los ciudadanos (a) con amabilidad

5.1.4.5 PRESENTACIÓN PERSONAL:

La apariencia personal de las servidoras y servidores y contratistas de la E.S.E Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión. Debemos recordar que como servidores

	GESTION HUMANA	Código: HDSMM-GCA-MN-03	
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ	Versión:	05
		FECHA:	
		Páginas: 14 de 21	

públicos (as) o contratistas debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.


5.1.4.6 PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO:

- El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano (a); por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.

Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.

- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano (a).
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando 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 a la vista ni desbordada.
- Los sellos, lapiceros, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.

Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano(a), los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

	GESTION HUMANA	Código: HDSMM-GCA-MN-03	
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ	Versión:	05
		FECHA:	
		Páginas: 15 de 21	

5.1.4.7 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre. Con la opción llamada en espera usted puede interrumpir la llamada con su interlocutor, le dirá que va a atender otra entrante que ya regresa con él y al nuevo ciudadano(a) le dirá que lo espere 5 minutos, mientras termina de atender la anterior consulta.

Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: “Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez, Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., en qué le puedo ayudar?”

Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano (a), no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.


5.1.4.8 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL:

Para estar a tono con las políticas de modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías, El Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez cuenta con un canal virtual de atención al ciudadano(a) en su página. <http://esedonaldosaulmoron.gov.co/hds/>

Los operadores del sistema reciben a través del canal virtual, portal o página web, las peticiones, los interrogantes, inquietudes, solicitudes, quejas o reclamos de los ciudadanos (as), quienes a su vez, de forma automática, reciben un número de radicado con el cual podrán hacer seguimiento, en línea, al desarrollo y avance de su requerimiento.

A su vez, un servidor o contratista del Hospital, se encarga de revisar el contenido de la solicitud y realiza el respectivo reparto. En el evento de que falte información se le solicita al ciudadano (a) por el mismo medio la ampliación de la petición, queja, reclamo, denuncia y se realiza el registro en el formato correspondiente de acuerdo al Procedimiento para la gestión de PQRD

Finalmente se elabora respuesta al ciudadano (a) y se comunica por el mismo medio informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma.

	GESTION HUMANA	Código: HDSMM-GCA-MN-03	
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ	Versión:	05
		FECHA:	
		Páginas: 16 de 21	

En este trámite debe tenerse en cuenta lo siguiente:

Asegurar que las dependencias de la Administración respondan en el menor tiempo posible los requerimientos y los remitan por el mecanismo virtual a los ciudadanos (as).

Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente con los ciudadanos (as), dando a conocer los trámites y acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.

Como se evidenciará en capítulo adelante en las respuestas que se brinden a los ciudadanos (as) se deben observar los plazos legales, pues de lo contrario podríamos incurrir en vulneración del derecho de petición.

5.1.5. ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES

5.1.5.1 PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS INCONFORMES:

Como se dijo al inicio de este manual, los usuarios (as) de los servicios que brinda la Administración son toda la comunidad Jaguera y los entes externos públicos o privados, nacionales o internacionales.


Por esta razón, estos ciudadanos (as) inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades.

En este sentido, cuando usted deba tratar con un ciudadano (a) inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar:

Estado anímico del ciudadano (a) y tratamiento:

Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia.

La entiende pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.

	GESTION HUMANA	Código: HDSMM-GCA-MN-03	
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ	Versión:	05
		FECHA:	
		Páginas: 17 de 21	

Cuando el grupo de atención al ciudadano (a) se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano (a) se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.

Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, pero que ésta no es responsabilidad de la Administración, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación.

En lo posible, otra persona del grupo deberá acercarse al ciudadano (a), para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.

Inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento.

Se aprecia confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación.


La persona del grupo de atención al ciudadano (a), deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, al ciudadano (a), que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano (a) hacia la respuesta.

Inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado.

Cuando el grupo de atención al ciudadano (a) se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano (a) se desahogue. Decirle que “entiende su situación” y que ésta si bien lo afecta, es acorde con las normas legales y a partir del conocimiento de los hechos, retomarlos y animarlo a tomar otras alternativas mediatas o inmediatas a futuro y mostrarle el lado positivo de la decisión adoptada en su caso.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- Nunca le pida al ciudadano (a) que se calme.
- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.

	GESTION HUMANA	Código: HDSMM-GCA-MN-03	
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ	Versión:	05
		FECHA:	
		Páginas: 18 de 21	

- Póngase en los zapatos del ciudadano (a), por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este ciudadano (a) cómo le puedo satisfacer esa necesidad?.
- En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.


Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano (a).

5.1.5.2 PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA AL CIUDADANO:

En muchas ocasiones los ciudadanos (as) de los servicios de la Administración acuden a ésta para obtener una solución positiva a un requerimiento, sin que ello sea posible, en gran medida porque la solución no depende de la Administración o porque está sujeta a una decisión judicial.

En estos casos, el grupo de atención al ciudadano (a), debe observar el siguiente procedimiento:

- Ofrecer disculpas al ciudadano (a) por los inconvenientes que la imposibilidad de respuesta positiva le puedan ocasionar.
- Exponer alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano (a) quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Indíquelo al ciudadano (a) una posible acción a realizar, por ejemplo, "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende, en caso de ser posible, una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano (a) pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano (a) su comprensión.

	GESTION HUMANA		Código: HDSMM-GCA-MN-03	
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ		Versión:	05
			FECHA:	
			Páginas: 19 de 21	

Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no hay alternativa de solución.

5.1.5.3 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y MUJERES GESTANTES:


De acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del decreto 019 de 2012, los servidores, servidoras y contratistas del grupo de atención al ciudadano (a), deben tener claridad respecto de la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de estas condiciones, por lo tanto el tratamiento es el siguiente:

Darle una amable bienvenida al ciudadano (a). Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) en qué puedo servirle?"; establecer el tipo de condición del ciudadano (a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle; averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano (a) y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos; disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese (guardando los protocolos de bioseguridad con el ciudadano (a)); tener consideración con la situación particular que lleva al ciudadano (a) a la Administración, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar 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 ciudadano (a), o si la solución a la solicitud del ciudadano (a) está en manos de otro (a) servidor o servidora de la Administración o no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el ciudadano (a) a otro sitio, agote los pasos previstos.

Si la condición particular del ciudadano (a) lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.

Permanezca siempre al lado del ciudadano (a) en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros (as) esté atento (a) a remplazarlo (a) durante su ausencia.

	GESTION HUMANA	Código: HDSMM-GCA-MN-03	
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ	Versión:	05
		FECHA:	
	Páginas: 20 de 21		

6. TRAMITE DE LAS PQRD

En lo que tiene que ver con la regulación expresa del derecho de petición y sus diferentes modalidades, es preciso señalar que la Corte Constitucional en sentencia C-810 de 2011, declaró la inexecutable de los artículos que en la nueva Ley, la 1437 de 2012, regulaban este derecho fundamental, y para garantizar su vigencia consideró prudente mantener vivas estas normas ley 1755 de 2015 y el decreto 1166 de 2016 que están incorporadas en el procedimiento para la gestión de las PQRD.

7. RETROALIMENTACION FINAL CON EL CIUDADANO


Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano (a) ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual y se haya dado cierre a la misma de manera definitiva en el sistema, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano(a) con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición, permitirá como se dijo al inicio de este manual, prestar un servicio de calidad al ciudadano(a) en tanto que sólo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

Crear que la atención al ciudadano (a) se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia. Satisfacción entendida como la posibilidad de que el ciudadano(a) quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses.

Para los efectos anteriores, la E.S.E Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez al final de cada atención presencial, telefónica o virtual realizará una encuesta a sus ciudadanos(a), así:

En la atención personalizada y telefónica, el servidor, servidora o contratista del grupo de atención al ciudadano (a) al finalizar la conversación le aplicará la encuesta, y cuando finalice la jornada la tabulará a efectos de hacer el análisis posterior.

	GESTION HUMANA		Código: HDSMM-GCA-MN-03	
	MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - HOSPITAL DONALDO SAUL MORÓN MANJARREZ		Versión:	05
			FECHA:	
			Páginas: 21 de 21	

Se contará con un buzón de sugerencias que deberá ser revisado diariamente, a fin de conocer las inquietudes y sugerencias de los ciudadanos (as) de los servicios del Hospital.

8. NIVEL DE SATISFACCION DEL CIUDADANO

La Administración tiene establecido el procedimiento de evaluación del trámite o servicio, documento que establece los lineamientos para obtener la percepción de la satisfacción del usuario frente al servicio brindado.

GEOVANNY LACOUTURE JIMÉNEZ
Gerente