

MANUAL

MANUAL DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO 2024

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO

MAICAO, LA GUAJIRA



TABLA DE CONTENIDO

<u>1.</u> GENERALIDADES.....	3
<u>2.</u> OBJETO	4
<u>3.</u> ALCANCE	4
<u>4.</u> MARCO REFERENCIAL	5
<u>5.</u> POLITICAS DE ATENCION AL CIUDADANO	11
<u>6.</u> DEFINICIONES, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS	21
<u>7.</u> IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS N.N.	41
<u>8.</u> INFORMAR Y CONTACTAR: ASEGURADORAS EMPLEADORES, FAMILIARES O ACUDIENTES.....	32
<u>9.</u> RESPETAR Y APOYAR LA LIBERTAD DE CULTOS EMPLEADORES, FAMILIARES O ACUDIENTES...4	Error! Marcador no definido.
<u>10.</u> PROTECCIÓN SOCIAL	43
<u>11.</u> ELABORACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS	44

1. GENERALIDADES

1.1 Definición

El Manual de Atención al Ciudadano contiene las políticas y procedimientos que se aplican para la atención a la ciudadanía en la ESE Hospital San José de Maicao, en sus diferentes modalidades: presencial, telefónica, y digital. Los lineamientos que se establecen se basan en las normas internas y externas aplicables a la Institución, que son de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos y para los particulares que desempeñen funciones públicas, con especial énfasis en quienes hacen parte del equipo de ATENCIÓN AL CIUDADANO, en nuestra Institución.

Teniendo en cuenta que el servicio al ciudadano es uno de los ejes fundamentales de la entidad, desde el proceso de Atención al Ciudadano se garantiza el acceso del ciudadano a los servicios de la entidad a través de diferentes canales de atención manteniendo como principios institucionales la calidad, el trato igualitario, la entrega de información clara, precisa y actualizada, la eficiencia, transparencia y oportunidad.

2. OBJETO

Definir los lineamientos generales que sirvan de guía para el equipo de trabajo de la ESE Hospital San José de Maicao, con respecto al manejo de la interacción con el ciudadano y grupos de interés para ofrecer un servicio con la calidad, respeto e igualdad que se debe a los usuarios, mejorando la percepción y los índices de satisfacción del ciudadano, y fortalecer la imagen institucional como prestadores de servicio de salud.

3. ALCANCE

Con el desarrollo del manual se busca que los clientes internos de todas las unidades funcionales de la E.S.E. Hospital San José de Maicao sean conscientes de la importancia de tener una comunicación bidireccional entre el Hospital y sus grupos de interés a través de un proceso ordenado y de retroalimentación permanente; fortaleciendo así el uso de los canales diseñados para aumentar la participación ciudadana en el diseño, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes y programas de la ESE.

4. MARCO REFERENCIAL



Constitución Política de Colombia:

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. **Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Ley 57 de 1985: Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales:

Artículo 12. Derecho a consultar documentos públicos.

Artículo 13. Término de la reserva legal sobre documentos.

Artículo 14. Definición de oficina pública.

Artículo 15. Autorización para consultar documentos oficiales.

Artículo 16. Horarios para consultar documentos.

Artículo 17. Pago de la expedición de copias.

Artículo 18. Copia de documentos.

Artículo 19. Actuaciones no sometidas a reserva.

Artículo 21. Negación a la consulta de documentos.

Artículo 22. Consulta de documentos ya publicados.

Artículo 23. Personas que pueden solicitar la consulta de documentos.

Artículo 24. Aplicación de las disposiciones precedentes.

Artículo 25. Término para resolver las peticiones de consulta de documentos públicos.

Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Artículo 55. Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del Derecho de Petición, según se trate del interés particular o general.

Decreto Ley 2150 de 1995: “Decreto Anti trámites”, el cual en el artículo 26 determina que las entidades de la Administración Pública “deberán habilitar sistemas de transmisión electrónica de datos para que los usuarios envíen o reciban información requerida en sus actuaciones frente a la administración”.

Decreto No 2232 del 18 de diciembre de 1995: Por el cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos; se reglamenta la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano.

Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Artículo 34 (Numerales 19 y 34). Es deber de los servidores públicos competentes dictar los reglamentos internos sobre el derecho de petición, y recibir, tramitar y resolver las quejas y las denuncias que presenten las personas en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y la oferta a través de medios electrónicos de información y servicios relacionados. Se eleva a fuerza de Ley la oferta a través de medios electrónicos, de información básica sobre las entidades, de formularios oficiales gratuitos, de información sobre trámites y procedimientos, así como la presentación, por estos mismos medios, de peticiones, quejas, reclamaciones o recursos y facilitar la recepción y envío de documentos, propuestas o solicitudes y sus respectivas respuestas. Es de destacar que a partir de la expedición de esta Ley, se prohíbe a las autoridades públicas establecer trámites, requisitos o permisos que no estén expresamente autorizados por la ley, solicitar documentos que sean competencia de otras autoridades y establecer nuevos trámites sin la autorización expresa del Departamento Administrativo de la Función Pública. Así mismo, se establece que "(...) todo requisito, para que sea exigible al administrado, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites" (artículo 1º), Artículo 1. Objeto y principios rectores. Artículo 2. Ámbito de aplicación. Artículo 3. Derechos de las personas frente a la administración. Artículo 5. Notificación. Artículo 6. Medios tecnológicos. Artículo 7. Publicidad electrónica de normas y actos generales emitidos por la administración pública. Artículo 8. Entrega de información. Artículo 9. De la obligación de atender al público. Artículo 10. Utilización del correo para el envío de información.

DECRETO 2482 3 de diciembre de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión. Artículo 3º. Políticas de Desarrollo Administrativo. Adóptense las siguientes políticas que contienen, entre otros, los aspectos de que trata el artículo 17 de la Ley 489 de 1998: b) Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.

Ley 1712 6 de marzo de 2014: Por la cual se crea la Ley de Transparencia y acceso a la información pública y se dictan otras disposiciones". El Objeto de la presente Ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio de la garantía y el derecho y las excepciones a la publicidad de la información.

DECRETO 2482 DE 2014: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión. Artículo 3º. Políticas de Desarrollo Administrativo. Adóptense las siguientes políticas que contienen, entre otros, los aspectos de que trata el artículo 17 de la Ley 489 de 1998:

a) Gestión misional y de Gobierno. Orientada al logro de las metas establecidas, para el cumplimiento de su misión y de las prioridades que el Gobierno defina. Incluye, entre otros, para las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, los indicadores y metas de Gobierno que se registran en el Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno, administrado por el Departamento Nacional de Planeación;

b) Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.

Ley 1757 de 2015: todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

5. POLITICAS DE ATENCION AL CIUDADANO

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

La ESE HOSPITAL SAN JOSÉ DE MAICAO se compromete a diseñar y promover la participación ciudadana a través de espacios de rendición de cuentas para la formulación de diagnósticos, implementación, evaluación y seguimiento dentro de la dimensión de direccionamiento estratégico y la planeación.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La ESE HOSPITAL SAN JOSÉ DE MAICAO, tiene como referente a los ciudadanos para su gestión como partícipes en las fases de formulación, ejecución y evaluación del plan estratégico articulando con cada una de sus dependencias para garantizar que el servicio que presta a los ciudadanos responde a sus necesidades acorde a los requerimientos de canales de atención, cobertura, expectativas y calidad en la prestación de sus servicios.

5.1 Habilidades

Brindar un buen servicio no alcanza, si el usuario no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen la atención al público.

- **Cortesía y trato humanizado:** Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.
- **Atención rápida:** A nadie le agrada esperar o sentir que se le ignora. Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: "Estaré con usted en un momento".
- **Confiabilidad:** Los cliente quieren que su experiencia en la prestación de un servicio, sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.

- **Atención personal:** Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre y apellido.
- **Personal bien informado:** El cliente espera recibir del personal encargado de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los servicios que se prestan en la institución-.
- **Simpatía:** El trato cotidiano con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo, cordialidad y respeto.

2.3 Responsabilidades

- Brindar información clara y detallada a la ciudadanía con relación a todos los servicios prestados por la ESE
- Informar al ciudadano luego de recibir su solicitud el tiempo establecido para que la entidad remita su respuesta, teniendo en cuenta el tipo de la misma.
- Prestar una adecuada orientación con relación al servicio que requiera el ciudadano, en caso de no corresponder a la ESE Hospital san José de Maicao debemos tener la capacidad de orientar o derivar al servicio requerido.
- Informar de manera oportuna el avance del trámite que realice cada ciudadano en el tiempo correspondiente.
- Realizar la adecuada recepción de PQRFDS, teniendo en cuenta el canal por el cual sea recibido, asignar un número de radicado e informar al ciudadano del mismo para seguimiento de su solicitud.
- Mantener actualizada la información correspondiente con relación a los servicios prestados por la entidad, como acceder a ellos y si se presentan variaciones en los mismos.
- Mantener en funcionamiento y habilitados todos los canales de atención dispuestos para tal fin.
- Prestar un servicio basado en la cordialidad, la amabilidad y el buen trato
- Mantener actualizado y capacitado a nuestro equipo de servidores en cuanto a los procesos de la entidad y lo correspondiente al área.
- Promover de manera permanente la participación ciudadana.
- Promover la activación de las rutas de atención teniendo en cuenta el entorno socio-económico de nuestros usuarios y de acuerdo a situaciones particulares que se puedan presentar en sus entornos.

6. DEFINICIONES, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS

6.1 PROTOCOLO PARA PRESTAR EL SERVICIO DE INFORMACION, COMUNICACIÓN Y EDUCACION AL USUARIO CANALES DE ATENCIÓN



Son considerados los medios dispuestos para que los usuarios puedan acceder a los trámites, servicios prestados por la entidad, y a la información que deban conocer.

CANAL	DESCRIPCION
<p>PRESENCIAL Los usuarios interactúan personalmente con el servidor público y/o prestador de servicios del punto de atención.</p>	<p>A través del grupo de servidores públicos dispuestos en la Ventanilla Única se brinda información personalizada para realizar radicación de comunicaciones oficiales, solicitudes de trámites, peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes dirigidas a La E.S.E. Horarios de Atención: Lunes a viernes: 8:00 am a 12m y de 2:00 pm a 5:00 pm.</p>
<p>TELEFÓNICO Posibilita la interacción en tiempo real entre usuario y funcionario a través de la red de telefonía.</p>	<p>A través de las líneas institucionales y 3153505224; se orienta al usuario sobre los servicios, requisitos para trámites, puntos de atención ciudadana e información general. Horarios de Atención: 7:00 am a 12m y de 1:00 pm a 5:00 pm.</p>
<p>VIRTUAL Integra los medios de servicio al usuario que se prestan a través de Tecnologías de la Información y Comunicación (chat, correo, redes sociales).</p>	<p>En el portal http://esesanjosedemaicao.gov.co/ Atención al Usuario es posible radicar mensajes escritos, las 24 horas del día, todos los días de la semana. También ofrece orientación a los usuarios a través del correo electrónico siau@esesanjosedemaicao.gov.co Facebook. E.S.E Hospital san José de Maicao Twiteer : @hospital-Maicao Instagram: @HSJMAICAO</p>
<p>Los horarios establecidos para la atención administrativa tanto en la sede administrativa de la ESE Hospital san José de Maicao; son los siguientes:</p> <p>De Lunes a jueves en el horario comprendido entre las 7:00 am hasta las 12:00 del mediodía y entre la 1:00 pm hasta las 5:00 pm. Y los días Viernes en el horario comprendido entre las 7:00 am y las 12:00 del mediodía y entre la 1:00 pm y las 4:00 pm.</p>	

El contacto del usuario con cualquiera de estos canales es tomado como una representación de la entidad, por tanto quienes integran el equipo humano de la Oficina de Atención Ciudadana deben estar informados y preparados para proporcionar información correcta, comprensible, transparente, fiable, segura, ágil, en tiempo real y ajustada a los requerimientos de los usuarios.

6.2 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA

La primera imagen que recibe el usuario en su relación con la Entidad resulta determinante en la valoración del servicio.

En todos los espacios de Atención al Usuario y todas las dependencias de la E.S.E Los servidores públicos acatarán el siguiente protocolo:

- Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, mire a los ojos a su interlocutor)
- Desarrolle un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Concéntrese dando una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Desempeñese como un Asesor del usuario (El Asesor supera expectativas).
- Demuestre entusiasmo y cordialidad.
- Intente buscar la mejor opción para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Retroalimete al usuario acerca de las diligencias hechas.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al usuario (a) el haber dado la oportunidad para servirle Recuerde que la atención personalizada implica un compromiso en el cumplimiento de las directrices establecidas por la entidad en los diferentes puntos de atención.

Manejo de situaciones que se presentan

- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con el usuario que está atendiendo, explíquelo por qué debe hacerlo, solicítele que por favor espere y dé un tiempo aproximado para el regreso. Al volver, dé las 'gracias por la espera'.
- Si en el momento de la atención suena su celular o se presentan llamadas telefónicas que debe atender, prevalece el usuario que tiene frente de usted, por eso debe concentrarse en el servicio

Que está prestando. Procure no interrumpir la relación de ese momento por una llamada telefónica u otros factores que se le presenten.

- Si la solicitud del usuario (a) no puede ser resuelta en el punto de servicio donde usted atiende, indíquelo hacia dónde debe dirigirse, explicando el por qué. En caso de que el sitio no esté ubicado en la sede donde se encuentra, escríbale la dirección donde debe acudir, horario de atención y documentos que debe llevar consigo.
- En el caso que el lugar esté en el mismo lugar donde se presta el servicio, indique hacia donde debe dirigirse explicándole el por qué.
- Si la solicitud del usuario (a) no puede ser resuelta de forma inmediata: explíquelo la razón e infórmele la fecha en la que debe ir por la respuesta, para ello debe asegurarse muy bien del proceso para que el usuario no pierda tiempo ni dinero si va a reclamar la respuesta y aún ésta no se ha procesado.

Importante: Los servidores públicos y/o prestadores de servicio que atienden usuarios en los diferentes puntos no deben realizar actividades ajenas a la labor de atención (chatear, consultar redes sociales, leer revistas, atender vendedores en el puesto de trabajo).

3.1.2 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA

El teléfono es un medio favorable para incrementar la buena imagen, por tal razón debe ser manejado con mucha diplomacia para brindar un servicio oportuno, cálido y amable. En la atención telefónica debe tenerse en cuenta que el tono de la voz representa el ochenta por ciento (80%) y las palabras el veinte por ciento (20%). Por lo tanto, el tono es lo que más cuenta, unido al poder de escucha. El siguiente es el protocolo para la atención telefónica:

- Conteste cuando suene el timbre del teléfono (No deje timbrar más de dos veces el equipo).
- Diga el nombre de la Entidad. (E.S.E. HOSPITALSAN JOSE DE MAICAO).
- Salude (buenos días, buenas tardes)
- Identifíquese y concéntrese en quien solicite información
- Ofrézcase a dar respuesta al servicio.
- Exprese una sonrisa (aunque no le estén observando, su actitud también puede ser percibida a través del teléfono).
- Sea conciso (a).
- Evite las frases: 'No sé' o 'llame más tarde que el encargado no está en su puesto de trabajo'.
Con respecto a las llamadas en espera se presentan las siguientes recomendaciones:
- Evite en lo posible las llamadas en espera. (Explique por qué debe esperar y exprésele el tiempo que tendrá que esperar).
- Pida permiso al usuario antes de hacerlo esperar y aguarde a que este conteste.
- Al retomar la llamada exprésele: "Muchas gracias por esperar". Para tener en cuenta Si la espera es de uno (1) a tres (3) minutos, dé la opción al usuario de esperar en la línea o de devolver la llamada posteriormente; si la espera es de más de tres (3) minutos, es mejor solicitar al usuario (a) su número telefónico y devolver la llamada. Cuando el usuario (a) haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquele cómo va su gestión. En caso de que se presente transferencia de llamadas telefónicas se debe:
- Explicar al ciudadano por qué debe transferir la llamada.
- Decir a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- Asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Preguntar: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Agradecer al usuario por brindarle la oportunidad de servirle.

- Permitir que el usuario cuelgue primero.

NOTA: Las llamadas particulares y de celular se realizarán en horario de almuerzo.

3.1.3 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

Las nuevas tecnologías han influido fuertemente en la relación Ciudadano -Estado y en la mejora de la prestación del servicio.

La internet por ejemplo puede ofrecer el servicio 7/24, es decir, los siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día, a diferencia de la atención presencial o telefónica, que es de ocho (8) horas diarias de lunes a viernes.

El medio para la prestación del servicio virtual es el portal oficial <http://esesanjosedemaicao.gov.co/> el cual deberá cumplir con los componentes de la Estrategia GEL: TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto, TIC para la Gestión y Seguridad y Privacidad de la Información.

Para la prestación del servicio a través del chat se recomienda el siguiente protocolo:

SALUDO Buenos días, tardes- Bienvenido(a) al chat de la E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO, Le habla (Nombre del servidor público o prestador de servicio)

SOLICITUD: ¿En qué le puedo servir? Sr. o Sra.

CONFIRMACIÓN DE LA INFORMACIÓN: El asesor responde el interrogante y posterior a ello pregunta ¿Desea que le colabore con algo más?

DESPEDIDA: Gracias por utilizar nuestro servicio de chat asistido, esperamos haber resuelto sus inquietudes. Que tenga un excelente día. Remitir enlace para medición de la satisfacción del usuario.

En caso de que la pregunta del solicitante requiera un tiempo de espera se explica el motivo de la misma

SALUDO

CONFIRMACIÓN DE DATOS SOLICITUD REPORTE DE TARDANZA: Señor (a) (su consulta tardará X tiempo debido a _____)

CONFIRMACIÓN DE LA INFORMACIÓN: Gracias por su amable espera...brindar la información requerida

DESPEDIDA ¿Está satisfecho(a) con la información brindada?, Gracias por utilizar nuestro servicio de chat asistido. Remitir evaluación de satisfacción a través de enlace.

Manejo de Correo Corporativo:

Con respecto a la utilización de la cuenta de correo se deben tener en cuenta los siguientes aspectos para su administración y funcionamiento:

- Escribir siempre en un tono impersonal.



- Responder las consultas realizadas por el ciudadano de forma clara y precisa.
- Utilizar un lenguaje adecuado para dirigirse al ciudadano, no tutearlo.
- Cuidar atentamente la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad y credibilidad.
- Evite la utilización de símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración.
- Evite escribir el texto en mayúsculas sostenida, se considera agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje.
- No escribir en color rojo, si requiere resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva o las comillas.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer click en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad ante quien recibe el correo.

QUÉ HACER ANTE UNA DESPROGRAMACIÓN DE UNA CITA

Cuando se produce una situación imprevista ante la que tenemos que desprogramar alguna actividad prevista por la Atención del Servicio, en la ESE, debemos ser sensibles a la visión y trastornos que causa en el usuario y tratar de:

Informar de los motivos

Garantizar una alternativa

Minimizar las consecuencias

Desprogramaciones.

Son aquellas situaciones en las que por motivos de ajuste de agenda, de acontecimientos inevitables o de cambios en los planes establecidos, hay que anular una información dada al usuario con anterioridad.

Estas situaciones alteran y perturban la vida del paciente y de sus familiares, (sobre todo si se tienen muchas expectativas en esa cita).

Por ello, además de poner las medidas para que no vuelvan a suceder, tenemos que preocuparnos de minimizar las consecuencias.

Ser la persona que informa de una desprogramación genera ansiedad y angustia ya que, en muchas ocasiones, nos vemos expuestos a críticas de las que no somos directamente responsables.

Lo mejor es que este servidor se prepare para ello, poniéndose en el lugar del usuario y planteando una alternativa o negociando un acuerdo. Esta postura facilitará la comunicación en esta situación difícil.

¿QUÉ HACER? Nos ponemos en contacto con el interesado personalmente bien por vía telefónica El contacto directo favorecerá:

Pedir disculpas

Aclarar la situación que se ofrece como alternativa

Informar de los motivos por los que se produce esta situación (si procede)

Asumir la crítica

Escuchar y comprender los sentimientos del usuario

Ante acontecimientos de este tipo, siempre se debe ofrecer una alternativa que convenga al usuario y que satisfaga las necesidades e intereses del mismo.

Esta alternativa debe ser:

Una propuesta real, (no puede desprogramarse una cita si no se ofrece otra real).

La solución debe ser lo más parecida o cercana a la situación que se anula y si es posible anterior a la planeada.

En caso de que el usuario plantee inconvenientes a la alternativa propuesta, se debe negociar con él la solución definitiva, dando prioridad a sus deseos y necesidades.

Mensajes que se pueden utilizar:

"Sentimos comunicarle que por... (Exponer los motivos)...nos vemos obligados a desprogramar la cita que ya tenía concertada".

"Lamentamos que se haya producido esta situación".

"Hemos estudiado su caso y le ofrecemos la/s siguiente/s posibilidad/es.... de cara a no entorpecer y dilatar en el tiempo su consulta..."

"Le agradecemos su colaboración y esperamos que esta situación no se vuelva a producir".

"Si esta alternativa no es de su agrado, infórmenos de su propuesta". "Muchas gracias".

CÓMO ACTUAR ANTE UNA RECLAMACIÓN

Una queja es igual a una OPORTUNIDAD DE MEJORA. Cuando un usuario insatisfecho, se dirige a nosotros para efectuar una reclamación, está colaborando con el sistema, ya que nos permite identificar problemas y efectuar propuestas de mejora de un servicio.

Por ello debemos prestar una ATENCIÓN PERSONALIZADA.

1. Transmitiremos confianza y seguridad, haciéndole saber al usuario que está en buenas manos, que deseamos ayudarlo y sabemos cómo hacerlo.

2. Recibiremos amablemente, y mantendremos la tranquilidad.



3. Escucharemos activamente para descubrir cuál es el verdadero motivo de la reclamación, evitando adoptar una postura "a la defensiva" y poniéndonos en el lugar del usuario.
4. Realizaremos preguntas abiertas y cerradas para recopilar información, delimitando el problema.
5. Confirmaremos y verificaremos con el usuario que hemos comprendido el motivo de su reclamación. Para ello resumiremos, situando la gravedad del asunto en su justa medida.
6. Pediremos disculpas. Si hay una verdadera explicación (no una justificación), debemos ofrecerla.
7. Lo más importante es buscar la forma de resolver el problema, si está en nuestra mano, o derivarlo a la persona competente. Para lo cual se debe seguir el procedimiento establecido en este manual.

SI SE TRATA DE UN ERROR, DEBEREMOS:

Reconocer el error, (aunque no sea culpa nuestra), enfrentándolo con calma y seguridad. Anticiparnos, si es posible, y contactar con el usuario; no esperar a que se dé cuenta de que ha habido un error.

Adoptaremos una actitud competente; no se trata de "rasgarse las vestiduras", ni de hablar desde una posición de superioridad.

Escuchar, no responder a las provocaciones; es más práctico mantener la calma e ignorar sistemáticamente los posibles ataques.

Pediremos disculpas, ofreciendo una buena explicación.

Tomaremos las medidas necesarias para evitar que en lo sucesivo se repita el mismo error, si fuera evitable.

Si es posible haremos un esfuerzo para ofrecer al usuario una compensación justa.

Daremos las gracias al usuario, por la oportunidad de mejorar el servicio que nos brinda al presentar su reclamación.

3.1.4 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Este canal permite a los ciudadanos y/o usuarios, interactuar con la entidad a través de comunicaciones escritas, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

Para la adecuada atención de quienes se acercan a la entidad a radicar correspondencia se recomienda:

- a) Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- b) Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición de ayudar al ciudadano.

- c) Preguntar al ciudadano y/o usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”.
- d) Recibir los documentos que el ciudadano y/o usuario quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- e) Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- f) Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- g) Registrar en la aplicativa fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- h) Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano y/o usuario el proceso que sigue en la entidad.
- i) Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

3.1.5 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos y/o minoritarios y personas en condición de discapacidad.

Según lo expuesto en el Artículo 13 del Decreto 019 de 2012, “todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública”.

Los funcionarios de la ESE deben tener especial consideración con estos grupos y proporcionarles un tratamiento especial, otorgándoles preferencia en el turno de servicio.

Por lo anterior, es importante tener en cuenta las siguientes observaciones:

Adultos mayores y mujeres embarazadas

- a) Una vez ingresen a la entidad, el funcionario debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos. La atención se realiza en orden de llegada.

Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.

En caso de atención presencial:

- a) Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- b) Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- c) No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga, se debe preguntar para entender su necesidad.
- d) Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- e) Se debe hablar claro, en un lenguaje acorde con la edad. Personas en situación de vulnerabilidad y/o discapacidad.

Para una adecuada atención es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

A. La primera persona que recibe al ciudadano con discapacidad es el vigilante, quien le debe permitir el ingreso inmediato e informar al funcionario para que el ciudadano sea atendido con prioridad.

B) Para el caso de atención a ciudadanos con discapacidad visual, no utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas.

Términos como allí, por aquí, entre otros, carecen de sentido para las personas invidentes.

C) Si ha de leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos. Para indicarle dónde debe firmar, puede tomar su mano y llevarla hasta el punto indicado para ello.

D) No deje objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso: sillas, cajones abiertos, entre otros, que puedan ocasionar un accidente.

E) Para el caso de personas en situación de discapacidad, siempre debe preguntárseles si permiten que se les acompañe o ayude, con lo cual se muestra y respeta su libertad, evitando siempre actitudes de sobreprotección.

F) Si va a sostener una conversación con alguien que use silla de ruedas, y éste diálogo se extiende por varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.

Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes.

G) Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de su mano. Lo más adecuado sería que pudieran permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarlas a otro asiento. Pero en caso de que el usuario la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.

H) Para el caso de Etnias (pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, negras, entre otros) identifique la capacidad de comunicarse en Español, o la necesidad de contar con una persona que pueda servir de intérprete.

3.1.5 Enfoque diferencial

El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

a. Personas con discapacidad



La “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”, define a estas personas como *“aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”*.

Se distinguen 5 categorías de análisis de la discapacidad desde las deficiencias:

1. Discapacidad Sensorial:

- Discapacidad visual
- Discapacidad auditiva
- Sordo ceguera

Dentro de la discapacidad sensorial, encontramos la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, como por ejemplo la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición).

Entre tanto, la sorda ceguera es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.

2. Discapacidad Física o Motora

Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejia (parálisis de las piernas), cuadriplejia (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades). La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad. Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

3. Discapacidad Cognitiva

La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual. Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.

4. Discapacidad Mental

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los Trastornos Depresivos, los

Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.

5. Discapacidad Múltiple

Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con una manera particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en restricciones significativas en su vida social. Tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multi sensorial.

3.5.1.1. Servicios de apoyo que favorecen la inclusión

Aun cuando cada persona requiere una serie de ajustes diferentes para acceder a los servicios de salud, educación, cultura, transporte, etc., de acuerdo a su contexto personal, social, cultural y económico, existen algunos servicios de apoyo o ajustes que favorecen su inclusión según el tipo de discapacidad. Los apoyos se pueden dar en servicios personales, equipamiento, ayudas, tecnología asistida, entre otros. A continuación, algunos de ellos:

- Para personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión:
 - * Conocimiento y acceso al sistema de lectoescritura Braille.
 - * Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla. Algunos de éstos son los software JAWS (Job Access With Speech), NVDA (NonVisual Desktop Access), entre otros.
 - * Páginas web accesibles, magnificadoras de pantalla.

- Para personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias:
 - * Acceso a servicio de interpretación con apoyo tecnológico.
 - * Servicio de interpretación.
 - * Servicio de Close Caption.
 - * Tecnología de amplificación específica.
 - * Señalización visual.

- Para personas con discapacidad cognitiva:
 - * Información en lenguaje simple, explícito y breve.
 - * Verificación de instrucciones con apoyos gráficos o visuales demostrativos.
 - * Apoyo de un acompañante, en caso de que sea necesario.

- Para personas con discapacidad física o motora
 - * Elementos de ayuda técnica como: sillas de ruedas, bastones y prótesis, entre otros.
 - * Espacios y servicios construidos bajo el concepto de “Diseño Universal”.

Marco normativo

a. Personas con discapacidad



- **Ley 1346 de julio 31 de 2009.** Colombia ratifica la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población.

- **Constitución Política de Colombia de 1991:**

Artículo 13. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

Artículo 47. El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.

- **Ley 361 de 1997.** Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.

- **Ley 643 de 2001 Artículo 42.** Destinación del 4% de los recursos obtenidos por la explotación de los juegos, “*para vinculación al Régimen Subsidiado a los discapacitados, limitados visuales y la salud mental*”.

- **Decreto 19 de 2012 (Decreto anti trámites),**

Artículo 13. Establece mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad.

- **Ley 1438 de 2011, Artículo 66.**

Atención integral en salud a personas con discapacidad. Las acciones de salud deben incluir la garantía a la salud de la persona con discapacidad, mediante la atención integral y la implementación de una política nacional de salud con un enfoque diferencial con base en un plan de salud del Ministerio de la Protección Social.

- **Ley 1618 del 27 de febrero de 2013.**

“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”

Artículo 9°. Derecho a la habilitación y rehabilitación integral.

Artículo 10. Derecho a la salud.

b. Víctimas

La Ley 1448 de 2011 definió las víctimas como “*aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno*”.

Marco normativo que protege a las víctimas:

- **Ley 1438 de 2011**

Artículo 3. Principios del SGSSS con enfoque diferencial

Artículo 54. Restablecimiento de la salud de las mujeres víctimas de la violencia.

- **Ley 1448 de 2011.** Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno
- **Ley 1719 de 2014.** Adopta medidas para garantizar el derecho de acceso a la justicia de las víctimas de violencia sexual, en especial de la violencia sexual asociada al conflicto armado interno. Estas medidas buscan atender de manera prioritaria las necesidades de las mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas.

Capítulo V. Atención integral y gratuita en salud

c. Orientaciones sexuales e identidades de género

La **orientación sexual** se refiere a la dirección del deseo erótico y afectivo de las personas en función de su sexo. Puede ser:

- **Homosexual:** Personas que dirigen su deseo erótico y afectivo hacia personas de su mismo sexo. Se denomina lesbiana a la mujer que materializa su deseo erótico-afectivo con otra mujer y Gay al hombre que materializa su deseo erótico-afectivo con otro hombre.
- **Heterosexual:** Personas que dirigen y materializan su deseo erótico-afectivo con personas de sexo distinto al que asumen como propio.
- **Bisexual:** Personas cuyo deseo erótico y afectivo puede dirigirse y materializarse tanto con personas de su mismo sexo como con personas de sexo distinto al que asumen como propio.
- **Intersexual:** Personas que presentan simultáneamente caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos, sin implicar necesariamente que alguno es predominante.

La **identidad de género** se refiere a la forma en que cada persona se percibe a sí misma y a cómo desea ser percibida por los demás, independientemente del sexo con el que nació o del género que le fue asignado. Las personas transgeneristas son las que transitan en la identidad de género, de maneras no convencionales.

Dependiendo de la frecuencia o de la intensidad con la cual realizan este tránsito, pueden ser:

- **Transformistas:** Personas que eventualmente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.
- **Travestis:** Personas que de manera permanente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.
- **Transexuales:** Personas que asumen un género que no corresponde al que se les asignó socialmente, no tienen apropiación del sexo biológico con que nacieron y en muchos casos acuden a intervenciones quirúrgicas de reasignación de sexo.

3.1.6 Que debemos informar a los usuarios

La entidad pública la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano:

Relativas a la prestación:

- ♣ Horarios de atención
- ♣ Condiciones y/o requisitos exigidos para la prestación de los servicios.
 - ♣ Programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
 - ♣ Teléfonos de contacto, líneas gratuitas

- ♣Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias
- ♣Correo electrónico de contacto de la Entidad
- ♣Información relevante de la rendición de cuentas

Relativas a los deberes y derechos:

- ♣Deberes de los usuarios para con su salud, y la de la comunidad.
- ♣Derechos de los usuarios en la prestación de los servicios de salud.
- ♣Organismos y formas de participación social en salud.
- ♣Participación de los usuarios en la toma de decisiones, en la vigilancia y control de la gestión, prestación, calidad y servicio.
- ♣Oportunidad de expresar sus percepciones sobre el servicio.
- ♣Organización y funcionamiento del Sistema general de seguridad social en salud.
Conformación de asociación de usuarios.
- ♣Constitución de la red de servicios y funcionamiento de los sistemas de referencia y contrarreferencia
- ♣Quejas, reclamos y sugerencias

3.1.7 Como suministro y socializo la información

La información cumple una doble finalidad: es funcional, cuando se relaciona con procesos, trámites, eventos y pedagógica, cuando se relaciona con información de autocuidado, programas de prevención y promoción de la salud.

La socialización es el momento en el cual se hace el contacto del cliente con la E.S.E., y la información llega al usuario, en el proceso de promoción y divulgación de los servicios y la imagen corporativa. Se realiza dependiendo del tipo de material que se socializa.

➤ DIRECTA O PERSONAL.

El proceso de comunicación es permanente y por lo tanto los flujos de información se dan en cada momento de la relación interpersonal, con los gestos, la mirada, las palabras y adicionalmente se realiza mediante conferencias y charlas de presentación. Pueden ser reforzadas con la entrega de material impreso y/o presentación de material audiovisual.

Se requiere que todo el personal de la institución esté sensibilizado y capacitado para responder a esta necesidad.

❖ IMPERSONALMENTE

La socialización se puede realizar de dos formas diferentes.

❖ Masiva

Volantes, folletos y cartillas.

Entrega personal en atención al ciudadano.

Disponible en unidades funcionales prestadoras de servicios.

Carteleras, afiches y periódicos murales.

❖ Selectiva

Portafolio de servicios para aseguradoras.

Entrega personal a las aseguradoras

Entrega vía correo de presentación de portafolio de servicios.

Entrega de material a usuarios focalizados.

❖ **MATERIAL AUDIOVISUAL**

Dependiendo del tipo de material producido se difunde de las siguientes formas.

Emisoras de radio comercial

Programas de información habituales.

Entrevistas ocasionales o coyunturales.

Vídeos. Promoción de servicios de la empresa

3.1.8 Educación - comunicación en salud y en participación ciudadana.

Presenta las orientaciones operativas para el desarrollo de los procesos educativos a nivel individual, grupal, familiar y colectivo en cada uno de los momentos del curso de vida y su participación ciudadana en la vigilancia y control de los planes y programas de la entidad.

En el marco de la garantía de derechos, las personas, familias y comunidades podrán ser sujeto de atención en cualquiera o varias de las modalidades de la educación para la salud (individual, grupal, familiar o colectiva), buscando que haya complementariedad de las mismas con el fin de lograr el mayor impacto en los resultados de salud esperados.

La educación individual va dirigida para la población sujeto de la atención (por ejemplo adolescentes, padres y cuidadores de niños o adultos mayores) en quienes se considere necesario profundizar en la comprensión de aspectos relevantes para el mejoramiento de su salud, o que por su capacidad cognitiva requiera de un abordaje individual según los hallazgos de la consulta de valoración o en los casos en que no sea factible la participación de las personas en las sesiones de educación grupal.

La educación grupal se divide en tres tipos, de acuerdo a la población sujeto:

1. Grupos que comparten un mismo momento vital y en los que pueden participar padres y/o cuidadores (este último caso para primera infancia, infancia, adolescencia y vejez o para cualquier momento vital en los casos en que el sujeto requiera acompañamiento de su cuidador).

2. Grupo familiar, asumiendo a la familia como sujeto de la atención educativa, con la participación de dos o más de sus integrantes, contando con un adulto preferiblemente. Está dirigida a familias que, de acuerdo con los hallazgos, ameritan desarrollar determinadas capacidades.

3. Grupos de familias que comparten situaciones que ameritan un proceso educativo.

La educación colectiva está dirigida a la población de un territorio (por ejemplo: barrio, vereda, comuna) o entorno (educativo, comunitario, laboral con énfasis en la informalidad y hogar) y puede dirigirse a:

1. Colectivos que comparten una condición o situación o pertenencia étnica. Ejemplo: poblaciones negras, población LGBTI, mujeres víctimas de ataques con ácido, personas con discapacidad, etc.

2. Colectivos de personas que viven en un determinado entorno o territorio. Ejemplo: pobladores de una vereda o conjunto de veredas, conjunto de familias de un barrio o un micro territorio, etc.

3. Colectivos que comparten un momento del curso de vida y se encuentran en un entorno o en un ámbito urbano, rural o disperso específico. Ejemplo: estudiantes de un colegio; niños y niñas de jardines infantiles, jóvenes que trabajen en una actividad económica informal, etc.

Todo el proceso de educación y capacitación anual de acuerdo a las necesidades de la oficina será comunicado a la oficina de talento humano para el plan de capacitación anual de la entidad.

3.2 Definición del Derecho de Petición

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Nacional, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución. El artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 al respecto señala: “Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la constitución política, sin que sea necesario invocarlo”. El ejercicio del derecho de petición por cualquier ciudadano es gratuito y no requiere representación por medio de abogado.

3.3 Clasificación del derecho de petición El derecho de petición se clasifica en: petición de información, petición en interés particular, petición en interés general, petición de consulta, y petición de acceso a documentos públicos.

♣ Petición de información: Pretende que se informe un procedimiento o un asunto en particular.

♣ Petición en interés particular: Es aquella cuya respuesta es de interés exclusivo del peticionario.

♣ Petición en interés general: Es aquella cuya respuesta interesa a un conglomerado, o un número de personas.

♣ Petición de consulta: Es aquella que busca conocer el parecer o el concepto de la Institución, o de un funcionario en particular, sobre un asunto determinado.

♣ Petición de documentos: Es aquella que busca conocer, examinar y requerir copias de documentos.

3.4 Peticiones A través de un derecho de petición se podrá solicitar, entre otros:

♣ El reconocimiento de un derecho, o que se resuelva una situación jurídica.

- ♣ Que le sea prestado un servicio.
- ♣ Pedir información.
- ♣ Consultar, examinar y requerir copias de documentos.
- ♣ Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.
- ♣ Interponer recursos.

3.5 Procedimiento para la atención de peticiones

3.5.1 Formulación de peticiones Las peticiones se pueden formular de forma verbal o escrita, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos según el Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015. ARTÍCULO 2.2.3.12.9 decreto 1166 de 2016.

Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

♣ **Peticiones verbales:** las peticiones verbales se formularán directamente en la oficina atención al ciudadano, o ante los funcionarios asignados en los centros de atención, dispuestos para tal efecto según la naturaleza del asunto. Quien formule una petición verbal podrá solicitar constancia de su presentación.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos: 1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición. 2. Fecha y hora de recibido. 3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. 4. El objeto de la petición. 5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015. 6. La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que faltan, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015. 7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición. 8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

♣ **Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.** Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. La ESE habilitará los respectivos mecanismos

que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones. Si la ESE no cuenta con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

♣ **Peticiones escritas:** las peticiones escritas se presentarán en la oficina de atención al ciudadano ubicada en cada servicio de la ESE.

♣ Los empleados encargados de la correspondencia deberán dar curso, a más tardar el día hábil siguiente al recibo de la petición. El funcionario que recibe la documentación deberá registrar la información en el aplicativo de atención al ciudadano.

♣ **Peticiones por medios electrónicos:** Las peticiones presentadas por medios electrónicos dispuestos por la Institución serán resueltas por el mismo medio y se surtirá la notificación en la dirección electrónica que suministre el peticionario, o personalmente si así éste lo solicita, en los términos y condiciones señalados en este manual. El funcionario que reciba la petición deberá ingresarla al aplicativo, y, cuando advierta que no es de su competencia, a más tardar al día hábil siguiente la re direccionará, al coordinador del equipo de Atención al Ciudadano.

3.5.2 Requisitos de información asociados con la petición Toda petición Según el artículo 16 de la ley 1755 de 2015 deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

3.5.3 Término para resolver las peticiones Artículo 14 Ley 1755. Todas las peticiones deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, salvo los siguientes términos especiales:

♣ **Petición de documentos:** Deberá resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada, y, por consiguiente, la Institución ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento del término inicial.

♣ **Peticiones en las cuales se eleva consulta:** Deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible solucionar la petición en

los plazos señalados, de inmediato se deberá informar al ciudadano, y, antes del vencimiento del término, los motivos de la demora, señalando, a su vez, el término razonable en que se resolverá o se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

3.5.3.1 Atención preferencial de las peticiones presentadas por periodistas

El inciso 2º del artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 establece que, si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, ésta se tramitará preferencialmente.

Para la atención preferente de este tipo de peticiones, deberá seguirse la ruta que se describe a continuación:

- Las solicitudes que realice un periodista en ejercicio de su actividad se registrarán en el matriz de atención al ciudadano y se direccionarán a la dependencia competente para su gestión, trámite y respuesta, de acuerdo con la información solicitada.
- Una vez la dependencia elabore la respuesta al derecho de petición, siempre dentro los términos de ley.
- Recibida la respuesta, el profesional de la Oficina de jurídica, aprobará o no el contenido de la respuesta del derecho de petición, en caso de no aprobarlo, realizará las sugerencias a la dependencia, para que efectúe las modificaciones a que haya lugar.
- Elaboradas las modificaciones finales a la respuesta del derecho de petición, la dependencia remitirá nuevamente el documento a la Oficina de jurídica para la aprobación definitiva.
- Finalmente, el área o dependencia remitirá respuesta de fondo al peticionario.

En el marco del Decreto 491 de 2020, por medio del cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. Se amplían los términos para contestar peticiones, mientras dure la emergencia de salubridad pública.

Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

3.5.3.2 Trámite y gestión para brindar respuesta a derechos de petición presentados por periodistas.

El procedimiento a seguir con las peticiones presentadas por periodistas, será el mismo que se tiene para las peticiones radicadas en la Sede administrativa de la ESE, sin embargo este tipo de solicitudes deberán tener un trámite prioritario para su gestión y respuesta, la cual no deberá superar el término de diez (10) días, establecido legalmente para responder las peticiones de información”.

3.5.3.3 Atención preferencial de las peticiones presentadas por niños, niñas y adolescentes

El artículo 12 del Decreto – Ley 19 de 2012, establece que los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra. Las solicitudes que se reciban de los niños, niñas y adolescentes a través de cualquiera de nuestros canales de atención deberán ser atendidas de forma prioritaria; para ello se registrarán y direccionarán a través de la matriz de trazabilidad a la dependencia competente para su respuesta, indicando en la descripción de la petición que se trata de una solicitud de un niño, niña o adolescente; a su vez se deberá remitir a la dependencia responsable en el cual se informe el direccionamiento de la solicitud y la prelación en el turno que debe tener la misma sobre cualquier otra.

3.5.4 Peticiones incompletas y desistimiento tácito.

Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

3.5.4.1 Expreso

Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición. En cualquier momento, los ciudadanos pueden desistir de sus peticiones, sin que ello afecte la presentación futura de las mismas con la observancia de los requisitos legales. Si encuentra el funcionario que la petición desistida expresamente por el ciudadano es de interés público, podrá continuar de oficio con su trámite y expedir resolución motivada.

3.5.4.2 Tácito

Si en una petición incompleta se vencieron los términos para que el ciudadano complete la información, y por lo mismo no se dio trámite a dicho requerimiento, se entenderá que el interesado ha desistido de su solicitud, salvo que, antes de vencerse el plazo concedido, el ciudadano solicite prórroga por un periodo igual.

Cuando el funcionario observe que se cumplen los presupuestos del desistimiento tácito, archivará el expediente por medio de acto administrativo motivado, que deberá notificarse personalmente al interesado. Frente a este acto procede el recurso de reposición.

3.5.5 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

3.5.6 Competencia Las peticiones escritas deberán ser recibidas y radicadas en la Oficina de correspondencia de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias conocida como ventanilla única, ubicada en el barrio pie de la popa, calle 33 # 22-54, dirigidas al Gerente, y/o cualquier persona en particular de la institución o a la misma entidad de acuerdo al artículo 15 de la ley 1755 de 2015. Cuando se reciba una petición dirigida a un funcionario sin competencia se procederá así:

Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

Desatención a las peticiones

La falta de atención a las acciones ciudadanas, la inobservancia de los principios consagrados en la Constitución y las normas aplicables a la Institución, y el incumplimiento de los términos establecidos para resolver o para contestar las peticiones, constituirán causal de mala conducta

para el servidor público, y darán lugar a las sanciones correspondientes en armonía con lo establecido en la Ley 734 de 2002, o aquella que la modifique o sustituya.

3.6 Notificaciones Los actos administrativos de carácter particular deberán ser notificados en los siguientes términos

3.6.1 Notificación personal Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, o a su representante, o a su apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el ciudadano para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal podrá efectuarse por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

Cualquier persona que deba notificarse de un acto administrativo podrá autorizar a otra persona para que se notifique en su nombre, mediante escrito que requerirá presentación personal. El autorizado sólo estará facultado para recibir la notificación y, por lo tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada, sin perjuicio del derecho de postulación.

Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación por correo certificado a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o pueda obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la citación se publicará en un lugar de acceso al público en la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, por un término de cinco (5) días.

3.6.2 La notificación por aviso

En caso de no poder hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación por correo certificado, aquella se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente, acompañado de copia íntegra del acto administrativo.

El aviso deberá indicar la fecha y el acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos, y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en un lugar de acceso al público en la respectiva unidad académica o administrativa que ofreció respuesta a la petición, 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.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso, y de la fecha en que por dichos medios quedará surtida la notificación personal.

3.7 Recursos Por regla general, contra los actos definitivos procederán los recursos de reposición, de apelación y de queja.

3.7.1 Reposición: ante quien expidió la decisión, para que la aclare, modifique, adicione o revoque. **3.7.2 Apelación:** ante el inmediato superior administrativo o funcional, con el mismo propósito. **3.7.3 Queja:** ante el inmediatamente superior cuando se rechace el de apelación; de este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

3.7.4 Oportunidad y presentación de los recursos:

Los recursos de reposición y de apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso.

Los recursos se presentarán frente al funcionario que dictó la decisión, salvo lo dispuesto para el de queja, y, si quien fuere competente no quisiera recibirlos, podrá presentarse ante el procurador regional o ante el personero municipal, para que ordene recibirlos y tramitarlos, e imponga las sanciones correspondientes, si a ello hubiere lugar.

El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición, y cuando proceda será obligatorio para acceder a la jurisdicción.

Los recursos de reposición y de queja no serán obligatorios.

3.7.5 Requisitos para la interposición de recursos

Por regla general, los recursos se interpondrán por escrito, lo que no requiere presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos. Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

- a. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado, o por su representante o apoderado debidamente constituido.
- b. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
- c. Solicitar y aportar las pruebas que se pretendan hacer valer.
- d. Indicar el nombre, documento de identidad y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio. Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados.

3.7.6 Rechazo del recurso Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales a. b. y d. del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

3.7.7 Trámite de los recursos y pruebas

Los recursos se tramitarán en el efecto suspensivo. Los recursos de reposición y de apelación deberán resolverse de plano, a no ser que al interponerlos se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. Se entiende por efecto suspensivo que las disposiciones reguladas por el acto administrativo que resuelve la petición no serán exigibles al ciudadano, hasta tanto no se resuelva el recurso.

Cuando con un recurso se presenten pruebas, si se trata de un trámite en el que interviene más de una parte, deberá darse traslado a las demás en el término de cinco (5) días.

Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días.

En el acto que decreta la práctica de pruebas se indicará el día en que vence el término probatorio.

3.7.8 Decisión de los recursos

El término estimado para resolver los recursos es de dos (2) meses contados a partir de la interposición del recurso. En caso de ser necesaria la práctica de pruebas, el anterior plazo podrá ampliarse por un término no mayor de treinta (30) días. Vencido el período probatorio, si a ello hubiere lugar, y sin necesidad de acto que así lo declare, deberá proferirse la decisión motivada que resuelva el recurso. La decisión resolverá todas las peticiones que hayan sido oportunamente planteadas y las que surjan con motivo del recurso.

3.7.9 Desistimiento de los recursos podrá desistirse en cualquier tiempo y momento.

3.8 Procedimiento Peticiones, Denuncia, Quejas, reclamos, sugerencias y Felicitaciones (PDQRSF):

El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y el respeto que la **ESE** tiene por el usuario y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan.

Mediante este trámite se busca conocer las causas y resolver los problemas que han generado una sensación de insatisfacción o un daño, para lo cual, se debe:

- ♣ Dar una respuesta que satisfaga a la necesidad y expectativa del usuario acorde con los servicios que presta la institución.
- ♣ Disponer de un mecanismo de identificación de posibles problemas en la prestación de servicio y realimentar la ejecución de los diferentes procesos y procedimientos de la institución.
- ♣ Establecer estrategias de mejoramiento que permitan que se corrijan y/o minimicen los efectos de inconvenientes sin solución inmediata.
- ♣ El conocimiento y trámite de las quejas y reclamos puede evitar posibles complicaciones por demandas de tipo judicial o soportar la defensa de la empresa.

6.1 DEFINICIONES



♣ **PETICIONES:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de las mismas.

♣ **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa –sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

♣ **QUEJAS:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

♣ **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

♣ **SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

♣ **FELICITACIÓN:** Opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular.

Paso 1: Formulación y recepción de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones

Formulación verbal o por llamada telefónica: Las peticiones, denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones planteados de manera verbal serán atendidos directamente por cualquiera de los miembros del equipo de atención al ciudadano designados. El funcionario que reciba la solicitud procederá al registro de la información en el aplicativo o instrumento dispuesto por la Institución para tal fin, o indicará al ciudadano la ruta para hacerlo directamente, si así lo prefiere.

Formulación escrita: Los asuntos recibidos por escrito deberán ser radicados tal como lo establezca la dependencia a la cual están dirigidos. El responsable en la dependencia, que hace parte del equipo de atención al ciudadano, registrará la información en el aplicativo o instrumento dispuesto por la Institución. En el aplicativo debe referenciarse el número de radicado de la correspondencia en el momento de su recepción, y también en el momento del envío de la respuesta. Actualmente la Institución cuenta con buzones para PQRSF escritas en cada uno de los centros de atención y sede administrativa.

Se realiza el proceso de apertura de los buzones una vez por semana en los diferentes centros de atención, de la siguiente manera: se desplazan las auxiliares asignadas a cada uno de los centros y realizan la apertura en presencia de una persona usuaria de nuestros servicios, un

representante de los asodeus, la coordinadora del centro; en caso de no encontrarse la coordinadora se procederá con la presencia de la enfermera jefe.

Existe el formato denominado ACTA DE APERTURA DEL BUZON en el cual se documenta la información recopilada luego del conteo de PQRDFS recibidas en cada centro, se realiza la lectura de las mismas definiendo la competencia para su trámite y respuesta, se diligencia la información en el formato de acta y se procede a la firma de los presentes.

En cuanto a la sede administrativa se cuenta con el buzón dispuesto para la recepción de PQRDFS disponible para todo público. Se realizara la apertura del mismo una vez por semana en presencia de un usuario que se encuentre en la entidad como testigo, un funcionario de la entidad y un representante de la oficina de atención al ciudadano de la misma.

Se realiza el conteo de las PQRDFS, Se diligencia el acta de apertura y se dará trámite y respuesta de acuerdo a los hallazgos y en el plazo establecido.

Todos los asuntos resueltos de manera escrita deberán ser registrados en el aplicativo, para efectos de seguimiento, trazabilidad y evaluación, en la atención al ciudadano de la Institución.

Formulación por medios electrónicos: la ciudadanía será informada del aplicativo o del medio electrónico de que dispone la Institución para la recepción de este tipo de asuntos. Para facilitar el acceso de la ciudadanía, este aplicativo será puesto a disposición en el portal de la Institución.

La entidad ofrece la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles.

La información diligenciada por los ciudadanos por medio del aplicativo será remitida de manera automática al coordinador del equipo de atención al ciudadano. Por medio del mismo aplicativo, el coordinador determinará la competencia para dar respuesta, y re direccionará, si es del caso, a cualquiera de los coordinadores de servicios u otros.

PASO 2: Clasificación y análisis de la PDQRSF:

Se hace la recepción de la PDQRSF como tal, tomando en cuenta todo lo escrito y dicho por la persona que la interpone.

Las quejas se clasifican de acuerdo con diferentes criterios:

POR LA CAUSA GENERADORA:

1. **Administrativas:** Las quejas relacionadas con los trámites administrativos.
2. **Asistenciales:** Quejas relacionadas con la prestación de los servicios de atención clínica, administrativa y social en salud.

Las causales pueden ser generadas por:

Recurso humano: ética, competencia, idoneidad profesional, suficiencia del recurso.



Procesos y procedimientos: información, suficiencia, disponibilidad, accesibilidad, continuidad, oportunidad, pertinencia, seguridad e integralidad.

Infraestructura física: locación, servicios, ambiente, comodidad, presentación, aseo.

Paso 3. Análisis y respuesta de la PDQRSF:

- a) El Talento humano asignado de la oficina atención al ciudadano hace un primer análisis: Investiga acto incurso
- b) Se transmite PDQRSF al área responsable
- c) Se emite Contra respuesta del líder donde se presentó la PDQRSF
- d) Se Transmite PDQRSF al equipo de atención al ciudadano Queja + Contra respuesta
- e) Genera respuesta a la persona que interpuso solicitud con oficio firmado por Coordinación de atención al ciudadano dando respuesta a la solicitud PDQRSF planteada.
- f) se lleva trazabilidad de las PQRSF en el instrumento determinado para tal fin.
- g) se determina a quien se le asigna y el tiempo de respuesta.

Paso 4. Seguimiento de la PDQRSF.

- a) Se hace inspección final de la (PDQRSF) como tal y se hacen los correctivos correspondientes al caso, teniendo en cuenta que las acciones y correctivos planteados sean en pro de la mejora continua institucional.
- b) Se le hace un seguimiento periódico y continuo de comportamiento a la persona y al proceso donde se interpongan las PDQRSF.
- c) Se presenta informe mensual de hallazgos por proceso.
- d) Se toman medidas sancionatorias institucionalmente si las conductas son reiterativas.

Paso 5: Verificación de usuario resolvió inquietud planteada.

- a) Llamado telefónico para satisfacer expectativa y necesidad del usuario: Constancia a satisfacción.
- b) Aplicación encuesta Satisfacción con el fin de evaluar gestión de PDQRSF:

Términos para responder las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y sugerencias

El plazo señalado como máximo para informar acerca de una petición, y responder una queja, un reclamo o una sugerencia, será de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al de su presentación cuando se haga ante el competente, o a partir del día siguiente del conocimiento del competente.

Las peticiones, Denuncias, quejas, reclamos y sugerencias se ingresarán al aplicativo para su trazabilidad y seguimiento por parte de las dependencias, y del coordinador del equipo de

atención al ciudadano. Cuando en el plazo establecido no sea posible ofrecer una respuesta a la petición, queja, reclamo o sugerencia, se informará al usuario la imposibilidad para responder y se indicarán las razones de ello; igualmente se informará en qué término se ofrecerá respuesta, pero el plazo no podrá exceder el inicialmente previsto.

Los servidores que deben ofrecer respuesta podrán apoyarse en el coordinador del equipo de atención al ciudadano, con el fin de asegurar la integridad y oportunidad de la misma.

Si vencidos los términos no se ha ofrecido respuesta, el servidor público encargado incurrirá en causal de mala conducta y ello dará lugar a las sanciones correspondientes.

Al entenderse una sugerencia, como la proposición o idea que se ofrece con el fin de incidir en el mejoramiento de la Institución, la respuesta a la misma deberá consistir en una comunicación de agradecimiento al usuario que la presente.

Pasó 6 acciones de Mejora y seguimiento.

El coordinador del área responsable o servicio realiza el plan de mejora correspondiente y su seguimiento será a cargo de los coordinadores de atención al ciudadano y de calidad

3.9 Procedimiento de medición de satisfacción al usuario.

1. Objetivo.

Establecer la sistemática para evaluar la satisfacción del Paciente/cliente en la red del servicio.

2. Formula Para Calculo De La Muestra Representativa De Población Atendida En Un Periodo

$$N = Z_{\alpha/2}^2 P \cdot Q \cdot N / (N-1) e^2 + Z_{\alpha/2}^2 P \cdot Q \text{ donde,}$$

N = Población

Z = Valor Normal Estándar

Nivel de Confianza (95%)

e = Error estimación (0.1, 0.05)

P = Probabilidad de éxito

Q = Probabilidad de Fracaso

$$N \text{ máx.: } P = 0.5 - 0.8$$

$$Q = 0.5 - 0.2$$

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Cálculo del número de formatos a aplicar	Coordinadora Atención al ciudadano y/o talento humano asignado	Consolidado de Encuestas de satisfacción – Tamaño muestral



ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA	
2	Distribución de Formatos de Encuesta de Satisfacción de los diferentes servicios y usuarios	Durante el mes en curso se distribuyen los formatos de encuesta de satisfacción de usuarios de cada servicio, dando las instrucciones para su correcta aplicación.	Formato Encuesta satisfacción de Usuarios	
3	Entrega y Diligenciamiento de los formatos de Encuesta de Satisfacción al Paciente/Cliente	Antes que el paciente se retire una vez prestado el servicio, el trabajador social responsable del servicio será responsable de entregar el formato de encuesta de satisfacción para diligenciar, teniendo en cuenta los procesos a evaluar. La coordinadora de atención al ciudadano entregará, la cantidad de formato a evaluar, con el objeto de medir la satisfacción por cada proceso, teniendo en cuenta la formula estadística para determinar la muestra a encuestar e informará al paciente la importancia de su opinión para nosotros.	Trabajado social Responsable del servicio Coordinador de atención al ciudadano	Formato Encuesta satisfacción de Usuarios
		Semestralmente, se enviara al Cliente (EPS,etc), formato de encuesta de satisfacción al cliente externo que nos van a permitir indagar y conocer la opinion del servicio prestado o vendido. Pendiente implementar	Coordinadora Atención al ciudadano	Formato de Encuesta de Satisfacción al Cliente externo
4	Recolección de los Formatos Diligenciados	Diariamente el responsable de cada servicio, registrara el formato de encuesta en el aplicativo, la Coordinación de Atención al ciudadano, monitorizara los formatos diligenciados con el objetivo de hacer	Trabajado social Responsable del servicio Coordinadora Atención al ciudadano y/o	Formatos de Encuestas debidamente diligenciado

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
	seguimiento y verificación de una aplicación efectiva de los mismos.	talento humano asignado	
5	Consolidación de las Encuestas recibidas	Luego, la Coordinadora de Atención al ciudadano y /o talento humano asignado, diligenciará el formato Consolidado de Encuestas de satisfacción de: usuario, cliente (tanto interno como externo), con el fin de documentar y suministrar al dueño del proceso, dicha información para su respectivo análisis, la cual comunicará mensualmente en el comité de calidad.	Coordinadora Atención al ciudadano y/o talento humano asignado Consolidado de encuestas de satisfacción de paciente Consolidado encuesta satisfacción de cliente externo y su análisis.(informe).
6	Plan de mejora y seguimiento	Con el comité de calidad se realizaran los planes de mejoramiento para dar solución a las no conformidades presentadas.	Coordinadora Atención al ciudadano y comité de calidad Actas de reunión y planes de mejora.

3.10 Apoyar al usuario en la resolución de problemas sociales

En el marco de brindar una atención integral, la E.S.E. debe establecer mecanismos para identificar aspectos relacionadas con las condiciones socioeconómica, cultural, religiosa, política, familiar y laboral de los usuarios, para definir estrategias y hacer grata su estancia de los usuarios en la institución, facilitar las relaciones sociales con su medio ambiente, e integrar esfuerzos con diferentes actores sociales para solucionar problemas, que afectan a los individuos e inciden en el proceso salud - enfermedad.

3.10.1 ¿Por qué y para qué prestar servicios relacionados con factores sociales que afectan a los usuarios?

Estos servicios se prestan teniendo en cuenta los factores y condiciones mórbidas asociadas o determinantes de la generación y desarrollo de una enfermedad.

Intervenciones de esta naturaleza contribuyen a lograr los más altos estándares de calidad de la atención y satisfacción del usuario, particularmente de aquella franja de la población vulnerada por los factores sociales descritos.

Permite, en asocio con los distintos agentes sociales, eliminar las barreras de accesibilidad a los servicios, prevenir complicaciones, asegurar el tratamiento y dar valor agregado a los servicios ofrecidos por la empresa.

Facilita la participación de la ESE en las acciones sinérgicas con las demás instancias de atención social en la comunidad, mediante la identificación, propicia miento e integración a los escenarios de participación social.

3.10.2 Que factores sociales se consideran

Dada la complejidad y diversidad de los factores, circunstancias y aspectos que se deben considerar, se ha realizado una serie de categorizaciones que responde a diferentes criterios.

- ❖ El ámbito social que se relaciona
 - ❖ Familiar
 - ❖ Socio-Cultural
 - ❖ Político
 - ❖ Económico
 - ❖ Laboral

- ❖ Quien demande o identifique la necesidad del servicio.
 - ❖ Usuario
 - ❖ Familiares
 - ❖ E.P.S.
 - ❖ I.P.S.
 - ❖ Instancias comunitarias
 - ❖ Autoridades locales

- ❖ La fase de la atención en que se ofrecen:
 - ❖ Servicios ambulatorio
 - ❖ Ingreso a urgencias y/o hospitalización
 - ❖ Estancia hospitalaria
 - ❖ Egreso de urgencias u hospitalización

- ❖ Las instancias que apoyan el trámite del servicio
 - ❖ Individuo
 - ❖ Familia
 - ❖ Organizaciones no gubernamentales
 - ❖ Instancias gubernamentales
 - ❖ Oficina de atención y desastres
 - ❖ Registraduría Nacional del Estado Civil

- ❖ Policía Nacional
- ❖ Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

- ❖ Institutos de asistencia y/o bienestar social
- ❖ Institución Prestadora del Servicio.
- ❖ ONGS

1. Identificación de factores o aspectos sociales críticos.

El conocimiento que la ESE tenga del factor o aspecto social crítico, se origina en dos vertientes.

1. Del medio externo al usuario, como son: familia, comunidad, autoridades o instituciones, que advierten al prestador, oficina atención al ciudadano., del incidente social que afecta a un ciudadano, y procuran su colaboración para facilitar o propiciar su atención en salud. Así mismo, para que programe la atención que requiere, e identifique el incidente.

2. Del usuario mismo, que expresa la situación social bien sea al momento de la admisión o en el transcurso de la atención, capturando la información quien realiza la atención.

El personal administrativo del servicio de admisiones, los profesionales de la salud que atienden al usuario y a su familia, y el sistema de información al usuario, debe recolectar la información sobre los eventos de salud e incidentes sociales que afectan a los usuarios e informar a la oficina de atención al ciudadano para que se activen las rutas de atención normativas para su atención integral.

Los factores sociales o incidentes predisponentes, que requieren la prestación de servicios de atención social son:

- ❖ Pérdida transitoria o permanente de la identificación, usuario N.N.
- ❖ Necesidad de informar a familiares y allegados, EAPB, empleadores, Autoridades.
- ❖ Carencia de aseguramiento.
- ❖ Pertenencia a minoría étnica.
- ❖ Causas: accidente de trabajo, accidente de tránsito, acto terrorista o evento catastrófico, desplazado por la violencia o la pobreza, amenazado.
- ❖ Maltrato del menor y de la mujer, violencia intrafamiliar, Abuso sexual.
- ❖ Recreación.
- ❖ Credo y prácticas religiosas especiales.
- ❖ Necesidad de elementos para el tratamiento o la rehabilitación, no contemplados en el plan de beneficios de un usuario insolvente.
- ❖ Necesidad de alojamiento y condiciones especiales de vivienda.

2 Identificación y priorización de opciones de solución y definición de estrategias y mecanismos de intervención.

La unidad de atención al ciudadano debe cumplir con los siguientes requisitos previos a la planeación de la intervención:

- ❖ Solicitud o aprobación y autorización del usuario o persona responsable.

- ❖ Soporte normativo si es de forzosa ejecución de la E.S.E. cuando no requiere de autorización.
- ❖ Incidente social de reporte obligatorio a las autoridades o Instituciones.

Pasos:

- ❖ Oficina de atención al ciudadano. Tipifica el incidente social.
- ❖ Pondera la necesidad de intervención.
- ❖ Obtiene las autorizaciones respectivas.
- ❖ Mediante alguna de las técnicas administrativas conocidas para la búsqueda de soluciones propone opciones de intervención.
- ❖ Prioriza las opciones buscando las que sean más viables y factibles, estima los recursos necesarios de acuerdo con las obligaciones legales y posibilidades reales del prestador.
- ❖ Identifica la necesidad de colaboración de agentes de servicio a la comunidad.

NECESIDAD	ENTIDADES	ACCIONES
desnutrición	EPS	Se de notificar por oficios a los entes de control que garanticen el restablecimiento de los derechos de los menores vía telefónica, vía correo y por medio físico con anexo de la evolución clínica y documento de identidad del menor.
	ICBF	
	Centro de recuperación nutricional	
	Secretaria de salud municipal	
Violencia intrafamiliar Maltrato infantil Abuso sexual Violencia física y psicológica. Explotación laboral del menor	Psicología	Para menor de edad: Hacen los reportes vía telefónica posterior a la atención médica y acompañamiento presencial al representante de la entidad garante de los derechos de los menores que se presente en la institución con su respectiva identificación sin red victimizar a la paciente, apoyo con la historia clínica de atención posterior a la visita intrainstitucional.
	Policía de infancia y adolescencia.	Recorte interno al coordinador del programa de atención a las VVS, para su conocimiento y fines. Reporte a entidad externa para seguimiento y control, que corresponda.
	ICBF.	Para mayor de edad: Hacen los reportes vía telefónica posterior a la atención médica y acompañamiento presencial al representante de la entidad garante de derechos que se presente en la

	Fiscalía	institución con su respectiva identificación sin red victimizar a la paciente, apoyo con la historia clínica de atención posterior a la visita intrainstitucional.
	Medicina legal.	Recorte interno al coordinador del programa de atención a las VVS, para su conocimiento y fines.
	ONG	Reporte a entidad externa para seguimiento y control, que corresponda.
Violencia física	Policía nacional	Hacen los reportes vía telefónica posterior a la atención médica y acompañamiento presencial al representante de la entidad garante de derechos que se presente en la institución con su respectiva identificación sin redictimizar a la paciente, apoyo con la historia clínica de atención posterior a la visita intrainstitucional.
	Fiscalía	
Agresión con objeto contundente y/o delincuencia.	Policía nacional, CTI	Hacen los reportes vía telefónica posterior a la atención médica y acompañamiento presencial al representante de la entidad garante de derechos que se presente en la institución con su respectiva identificación sin red victimizar a la paciente, apoyo con la historia clínica de atención posterior a la visita intrainstitucional. En caso del fallecimiento de la víctima se debe notificar al CTI para levantamiento y retiro del cuerpo sin vida.

3. Operativización de las estrategias definidas para la intervención del problema, Desarrollo de Procesos y Procedimientos.

Los insumos para desarrollar el proceso de operativización son: Incidente social identificado, ponderación de la necesidad de intervenir, estrategia de intervención definida, recursos requeridos

y agente social de colaboración contactado.

Con estos elementos definir la coordinación del Plan Operativo, los procesos y los productos esperados.

3.10.3 Problemas sociales más comunes

7. IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS N.N.

Los usuarios inconscientes, intoxicados, o enajenados mentalmente, sin posibilidad de identificar
Mediante documentos o informes de terceros:

1. Se ingresan como NN.
2. La oficina de información al usuario debe ser notificada y proceder a describir al usuario.
3. Debe, con carácter urgente remitir el informe a las autoridades de policía para que haga la investigación correspondiente.

8. INFORMAR Y CONTACTAR: ASEGURADORAS

Pacientes correctamente identificados, inconscientes o gravemente enfermos, intoxicados, enajenados o en coma, en quienes se reconoce que no se han comunicado con sus familias:

1. La oficina de atención al ciudadano, investiga sobre posibles familiares, domicilio, número de teléfono, oficina, etc.
2. Localizado algún punto de contacto se inicia la búsqueda por vía telefónica y se informa a los familiares sobre estado del paciente.
3. Se convocan para que se presenten con urgencia.
4. Notificación, dentro de las 24 horas siguientes a la atención o ingreso a urgencias, de los usuarios afiliados al régimen subsidiado o contributivo.
5. Los usuarios atendidos por accidentes de tránsito, eventos catastróficos o actos terroristas. No requiere de aprobación del usuario.

9. RESPETAR Y APOYAR LA LIBERTAD DE CULTOS EMPLEADORES, FAMILIARES O ACUDIENTES

1. A demanda del Usuario, la oficina de atención al ciudadano. Solicita la asistencia de guía religiosa del culto que el usuario profese.
2. Cuando el usuario no está en condiciones de consentir, o no se cuenta con la autorización de un familiar, y se encuentra en estado crítico o de inconsciencia, debe abstenerse de procurar servicios religiosos.

Brindar Atención Acorde Con Patrones Culturales

1. Identificación de usuarios pertenecientes a minorías étnicas con diferencias culturales esenciales.



2. definir necesidades particulares de atención en salud.
3. Someter a consideración del equipo de salud las necesidades reconocidas, y balancear las propuestas de atención dentro del patrón cultural del usuario, con las propuestas institucionales, de forma que no se genere riesgo adicional.
4. Adoptar medidas para ofrecer servicios de salud, que faciliten la salvaguarda y protección de sus patrones culturales.

10. PROTECCIÓN SOCIAL

Menores de edad

1. Víctimas de maltrato, en cualquiera de sus expresiones, por iniciativa de la ESE, sin requerir consentimiento del usuario o sus acudientes o allegados, se notifica inmediatamente a la autoridad competente para que conozca del caso.
2. Con equipo interinstitucional, ICBF, juzgado de familia, ESE, familia e instancias de participación social, evaluar situación específica y diseñar propuestas adicionales de intervención.

Violencia intrafamiliar en mayores

1. Por iniciativa de la ESE, se informa sobre servicios de atención social.
2. Se solicita aprobación del usuario.
3. Una vez dado el consentimiento se evalúa la situación, se estudian y presentan al usuario estrategias de intervención.

Usuario con amenaza contra su vida y/o integridad personal

1. Por solicitud del usuario se contacta con autoridades de policía para brindar protección.
2. Procurar condiciones de protección institucional de acuerdo con las posibilidades del prestador.

Víctimas de otras clases de violencia

1. Para usuarios víctimas de atentados terroristas y/o actos delictivos por obligación institucional se notifica a la autoridad policial para brindar protección y hacer investigaciones pertinentes.
2. Usuarios víctimas de armas de fuego, y/o corto punzantes, actos criminales que atenten contra la integridad física, por iniciativa institucional se debe notificar a la autoridad policial.

3.11. Propiciar espacios de Participación social del usuario en la ESE

Objetivo específico: incentivar la organización y sostenibilidad del 100% de los grupos de participación social, para que se integren en el desarrollo de los planes y programas.

Esta actividad de la unidad de atención al ciudadano debe mirarse como una oportunidad para generar sentido de pertenencia de otros grupos de la comunidad con la ESE; mejora la imagen

de la organización y concientiza al usuario sobre el racional uso del servicio.

Promover la organización de los grupos así:

Metodología:

-Para la conformación de la asociación de usuarios se realiza una convocatoria para los usuarios que tengan historia clínica de atención en nuestros con vigencia no inferior a un año, se publica la convocatoria 8 días hábiles antes del proceso de elección, se fija la fecha de la elección y ese día se desplaza el coordinador de la unidad de la atención con el acompañamiento del DADIS y la Personería.

-Se inicia el proceso de elección con un llamado a lista de los inscritos, se hace la verificación de sus historias y si hay quórum dentro de los asistentes se procede hacer el proceso de elección.

-Debe haber un moderador el cual se escoge de la asamblea quien pone a consideración el método de escogencia el cual puede ser por plancha o nominal.

-Las alianzas o asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general, para períodos de dos (2) años.

-Una vez conformadas las asociaciones de usuarios sus funciones son:

1. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas.
2. 3. Informar si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
4. Proponer los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.
5. Atender las peticiones, peticiones, quejas, sugerencias y/o felicitaciones, sugerencias y/o felicitaciones que le hagan los usuarios sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos pertinentes.
6. Informar a los usuarios sobre el curso o respuesta de las peticiones, peticiones, quejas, sugerencias y/o felicitaciones, sugerencias y/o felicitaciones, peticiones o sugerencias halladas en los buzones de cada upa/cap.
7. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
8. Elegir democráticamente sus representantes por y entre sus asociados, para periodos máximos de dos (2) años.
9. Elegir democráticamente sus representantes ante los Comités de Ética Hospitalaria y los Comités de Participación Comunitaria por periodos máximos de dos (2) años.

Es necesario construir procesos y estrategias de capacitación, educación y asistencia técnica; a los usuarios, a los delegados de los diferentes grupos, juntas, comités o consejos.

Con la política gerencial de la ESE de que a través de la oficina de atención al ciudadano se asiste técnicamente todo lo relacionado con las ASODEUS, como grupo veedor de sus

servicios: por lo anterior se exige un proceder del orientador sobre la Organización del ASODEUS, proponer y compartir ideas y planes de la oficina de atención al ciudadano capacitando (mediante un programa) a las asambleas de usuarios, a las juntas directivas, delegados, comités y consejos, a grupos de trabajo por áreas de la ESE, usuarios: de esta manera el aporte de estos actores se va a basar en el conocimiento, Se debe tener en cuenta los temas base de la capacitación:

Función General Sistema General de Seguridad Social, acuerdos CNNSSS, Decretos y resoluciones que enmarcan SGSSS. Los temas que tiene el programa educativo se seleccionan con base en la identificación de necesidades en este campo, para cada vigencia debe existir uno.

3.12 Garantizar la adecuada disposición de la red de servicios

Racionalizar la demanda y asegurar el buen uso de los servicios de salud, son algunos de los elementos fundamentales que contribuyen a que el prestador brinde los servicios con calidad, oportunidad y accesibilidad, de forma que permitan satisfacer adecuadamente las necesidades y expectativas razonables de los usuarios.

Con el objeto de garantizar estos beneficios se constituyen las redes de prestadores de servicios, como conjunto de instituciones de diferentes niveles de complejidad, articuladas funcionalmente, y puestas a disposición del usuario, para que mediante el sistema de referencia y contrarreferencia reciban los servicios asistenciales necesarios, en la I.P.S del grado de complejidad requerido.

Aunque este proceso no es responsabilidad directa de los prestadores de servicios, es importante para la Empresa Social del Estado suministrar esta información a los usuarios, para evitar malas interpretaciones de los usuarios y percepciones erradas sobre la calidad y falta de eficiencia y racionalidad en procesos y procedimientos administrativos.

3.12.1 Promover el uso adecuado de la red de servicios.

Es el conjunto de actividades orientadas a educar, informar y orientar, a los usuarios de los servicios de salud, sobre la oferta de servicios, los prestadores contratados, y las condiciones determinadas para la prestación, de forma que la persona utilice en la mayoría de los casos, los servicios pertinentes de acuerdo con el tipo y gravedad de las patologías, en el tiempo oportuno y razonable.

3.12.1.1 Actividades de la ESE con los usuarios, en relación con la red.

- ❖ Información.
- ❖ Educación en el buen uso de la Red.
- ❖ Referencia y contra referencia.

- ❖ Diseñar y establecer mecanismos para suministrar oportunamente información a los usuarios sobre las instituciones que componen la red de prestadores de servicios de su aseguradora, y las condiciones de acceso.
- ❖ Remitir los usuarios a los Prestadores de la red, al nivel que corresponda, de acuerdo con Complejidad del servicio, en correspondencia con la patología que presenta.
- ❖ En servicios de urgencias, hospitalización, cirugía, pruebas diagnósticas de la red, a donde se remite el usuario, confirmar la disponibilidad en el acceso, de manera que se garantice la integralidad, continuidad y oportunidad del servicio.
- ❖ Garantizar el adecuado traslado de los usuarios y su flujo dentro de la Red de prestadores, así como la información exigida que soporte la solicitud y el traslado.
- ❖ En pacientes hospitalizados que requieran exámenes realizados en otras instituciones, la ESE debe realizar la solicitud programación del servicio y los traslados correspondientes.

ELABORACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

ELABORACIÓN INICIAL DEL DOCUMENTO

CONTROL	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
REALIZÓ	05/05/2019	IRINA MEDINA CASTILLO	LIDER SIAU
REVISÓ	29/05/2019	DIANA LOPEZ PEREZ	LIDER CALIDAD
APROBÓ	29/05/2019	CARLOS ALBERTO SANCHEZ	SUBGERENTE

CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA MODIFICACIÓN	MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
MANUAL DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	SIAU_MN:001	3	04/12/2023	CONTENIDO	IRINA MEDINA CASTILLO

REGISTRO DE COMUNICACIÓN DEL DOCUMENTO

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA	FECHA
HENRY MARTINEZ VEGA	SUBGERENTE		04/12/2023
MARCELYS PANA IGUARAN	ASESOR DE CONTROL INTERNO		04/12/2023



